

Annika Alajärvi

## ISÄNNÖITSIJÄNÄ ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto  
2015

# ISÄNNÖITSIJÄNÄ ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Alajärvi, Annika  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Toukokuu 2015  
Ohjaaja: Rajala, Jukka  
Sivumäärä: 59  
Liitteitä: 2

Asiasanat: isännöinti, isännöitsijät, asunto-osakeyhtiöt

---

Tämän opinnäytetyön aiheena oli isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä. Tutkimustehtävänä oli tarkastella isännöitsijän ominaisuuksia, ammattitaidon ylläpitämistä, tehtäväkenttää sekä hyvän isännöitsijän piirteitä. Tarkastelun kohteena olivat asunto-osakeyhtiöiden isännöitsijät ja tutkimus perustui isännöitsijöiden näkemyksiin tutkimusaiheesta. Tutkimuskysymykset olivat: minkälaisia henkilöitä toimii isännöitsijöinä, miten isännöitsijä ylläpitää ammattitaitoaan, millainen on isännöitsijän tehtäväkenttä sekä milloin voidaan puhua hyvästä isännöitsijästä.

Luonteeltaan opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus. Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin isännöintiä, isännöitsijän valintaprosessia ja roolia asunto-osakeyhtiössä. Teoreettisessa osassa käsiteltiin myös isännöitsijän osaamis- ja pätevyysvaatimuksia sekä koulutusvaihtoehtoja. Aineistoa kerättiin hyödyntämällä alan kirjallisuutta, ajankohtaisia artikkeleita, internetlähteitä sekä teemahaastattelumenetelmää. Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2015 ennalta valituille porilaisille isännöitsijöille.

Keskeisenä tutkimustuloksena saatiin selville, että isännöitsijöinä toimi taustoiltaan erilaisia henkilöitä ja isännöintikokemus vaihteli muutamasta kuukaudesta lähes kolmeenkymmeneen vuoteen. Isännöitsijöiden taloudellinen tuntemus oli vankempaa kuin tekninen, sillä kaikki isännöitsijät omasivat taloudellisen pohjakoulutuksen. Ammattitaidon ylläpitämistä ja itsensä kehittämistä pidettiin erittäin tärkeänä muutuvan lainsäädännön vuoksi. Alan koulutukseen osallistuminen nähtiin yhtenä ammattitaidon ylläpitämisen keinoista.

Haastatteluiden perusteella todettiin, että isännöitsijän tehtäväkenttä on laaja ja työstä selvittiin parhaiten luotettavan yhteistyökumppaniverkoston avulla. Hyvän isännöitsijän piirteinä nähtiin laintuntemus, taloyhtiön hallituksen ohjeiden mukaan toimiminen ja isännöinnin eettisten ohjeiden noudattaminen. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että alalle hakeutuminen vaatii rohkeutta ja ennen isännöitsijäksi ryhtymistä, on alaan päästävä ensin tutustumaan.

# AS A REAL ESTATE MANAGER IN A HOUSING COOPERATIVE

Alajärvi, Annika

Satakunta University of Applied Sciences

Business Administration

May 2015

Supervisor: Rajala, Jukka

Number of Pages: 59

Appendices: 2

Keywords: real estate management, real estate managers, housing cooperatives

---

The topic of this thesis concerned the work of a real estate manager in a housing cooperative. The purpose of the study was to examine the characteristics of a real estate manager, their maintenance of professional skills, field of operations and good features for a real estate manager. Real estate managers in housing cooperatives were the subject of observation, and the study was based on their views on the topic of this study. The research questions were as follows: what kind of individuals work as real estate managers, how do they keep up their professional skills, what is the field of operations of a real estate manager, and when can we talk about a good real estate manager.

The method of qualitative research was used for this study. The theory section of this thesis deals with real estate management, selection process for real estate managers and their role in a housing cooperative. The theoretical section also includes information about the competence and qualification requirements and education alternatives for real estate managers. Data were collected by utilising literature from the field, current articles, online sources and the theme interview method. The interviews were realised in March 2015 with previously selected real estate managers from Pori, Finland.

As a central research finding, it was indicated that individuals with different backgrounds work as real estate managers and their experience varied between a couple of months to nearly thirty years in the profession. The real estate managers had stronger economic competence than technical skills, as all of the real estate managers had an economic educational background. Keeping up professional skills and developing oneself was considered extremely important due to changing legislation. Participation in training in the field was considered one way of maintaining professional competence.

Based on the interviews, it was found that the field of operators of a real estate manager is wide and having a reliable network of partners in cooperation is the best way to be able to cope with tasks. Knowledge of laws, acting according to the guidelines of the board of the cooperative and following the ethical guidelines of real estate management were considered to be features of a good real estate manager. Based on this study, it can be noted that one needs courage to get involved in this industry and should get acquainted with the field before starting work as a real estate manager.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	ISÄNNÖINTI SUOMESSA.....	7
3	ISÄNNÖITSIJÄN VALINTA .....	10
3.1	Valintakriteerit .....	10
3.2	Tarjousmenettely.....	12
3.3	Isännöintisopimus .....	14
4	ISÄNNÖITSIJÄN ROOLI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ .....	17
4.1	Isännöitsijän asema .....	17
4.2	Isännöitsijän vastuu ja oikeudet .....	18
4.3	Isännöitsijän tehtävät .....	21
4.3.1	Hallinnolliset tehtävät.....	22
4.3.2	Taloushallinnon tehtävät .....	24
4.3.3	Tekniset ja toiminnalliset tehtävät.....	25
5	ISÄNNÖITSIJÄN OSAAMINEN JA AMMATTITAITO.....	27
5.1	Kelpoisuus- ja pätevyysvaatimukset.....	27
5.2	Koulutusvaihtoehdot .....	28
5.2.1	Isännöintialaa harkitsevat .....	29
5.2.2	Isännöintialalla toimivat .....	30
6	ISÄNNÖITSIJÖIDEN HAASTATTELUT .....	32
6.1	Tutkimustehtävä, tavoitteet ja tutkimusmenetelmä .....	32
6.2	Teemahaastattelu.....	34
6.3	Haastateltavien valinta .....	36
6.4	Toteutus.....	37
6.5	Luotettavuus.....	39
7	TUTKIMUSTULOKSET.....	41
7.1	Isännöitsijän ominaisuudet ja ammattitaito .....	41
7.2	Isännöitsijän tehtäväkenttä.....	46
7.3	Hyvä isännöitsijä.....	49
7.4	Neuvoja isännöitsijöiksi aikoville ja alasta kiinnostuneille .....	50
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	52
	LÄHTEET .....	57
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Kaksi miljoonaa suomalaista asuu taloyhtiöiden omistamissa asunnoissa. Heidän kaikkien asumiseen isännöitsijä vaikuttaa keskeisenä vastuunkantajana ja palveluntarjoajana. Kiinteistö- ja isännöitsijä -lehden artikkelissa ”Isännöintiala tarvitsee nuoria tekijöitä” (Kolehmainen 2014, 16) mainitaan, että keskimäärin suomalaiset eivät kuitenkaan tunne isännöitsijän toimenkuvaa. Enemmistö meistä kuitenkin on isännöinnin asiakkaita ja kiinnostuneita asumisen laadusta.

Suomessa on tällä hetkellä noin 2500 isännöitsijää, joiden keski-ikä on yli 50 vuotta. Arvioidaan, että jopa puolet isännöitsijöistä siirtyy eläkkeelle seuraavan 10 vuoden aikana. Isännöintiala tarvitsee uusia osaajia tulevana vuosina eläkkeelle jäävien isännöitsijöiden tilalle. Joka vuosi alalle tarvittaisiin 200 uutta isännöitsijää, mutta edelleen liian harva nuori hakeutuu alalle. Monet ovat kiinnostuneet alasta sen työllistymismahdollisuuksien vuoksi, mutta ala vaatii monipuolista osaamista ja asiantuntevaa otetta työhön.

Vaatimustaso isännöitsijöitä kohtaan on kasvanut, sillä korjaustarpeet ovat lisääntyneet, asiakkaat odottavat kattavampaa palvelua ja muuttuva lainsäädäntö tuo uusia tehtäviä ja vastuita isännöitsijän työhön. Isännöitsijän tehtäväkenttä on jo ennestään hyvin laaja, joten siitä selviäminen asettaa haasteita. Isännöitsijältä vaaditaan erilaisia taitoja ja ominaisuuksia ja erityisesti ammattitaidon ylläpitämistä sekä sopivuutta taloyhtiön toimitusjohtajan tehtävään. Hyvään isännöintiin halutaan panostaa ja isännöitsijöiltä odotetaan hyvän isännöintitavan noudattamista. Ennen kaikkea isännöitsijöiltä odotetaan laaja-alaista osaamista hallinnollisista, taloudellisista ja teknisistä tehtävistä.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella isännöitsijän ominaisuuksia, ammattitaidon ylläpitämisen merkitystä, tehtäväkenttää sekä hyvän isännöitsijän piirteitä. Tarkoitus on tuottaa tietoa alasta kiinnostuneille ja isännöitsijöiksi aikoville. Tutkimustulokset perustuvat isännöitsijöiden haastatteluihin. Tutkimus on ajankohtainen, sillä asunto-osakeyhtiölaki ei määrittele isännöitsijälle erityisempiä osaamis- ja pätevyysvaatimuksia ja alalle voi hakeutua kuka tahansa. Isännöintityö vaatii kuitenkin

kin isännöitsijältä ammattimaista otetta ja henkilökohtaisia ominaisuuksia. Lisäksi isännöitsijöiltä odotetaan kouluttautumista ja hyvää ammattitaitoa, sillä huonoon isännöintiin ei haluta tyytyä. Muuttuva lainsäädäntö pakottaa isännöitsijän pysymään ajan hermolla ja pitämään yllä ammattitaitoaan. Tehtäväkenttä on laaja ja asettaa omat haasteensa isännöitsijän työhön. Isännöinnillä on oltava myös jonkinlaisia laatuvaatimuksia, sillä vaatimukset hyvään isännöintiin ovat kasvamassa.

Opinnäytetyön viitekehys pohjautuu siihen tietoon, joka on isännöinnistä kiinnostuneiden ja alalle hakeutuvien kannalta olennaisinta ja keskeisintä. Aineistona tässä opinnäytetyössä käytetään alan kirjallisuutta, ajankohtaisia artikkeleita, internet-lähteitä sekä teemahaastatteluista saatua materiaalia. Teoriaosuudessa käsitellään isännöintiä Suomessa, jonka avulla lukija saa yleiskäsityksen isännöintialasta ja asunto-osakeyhtiöistä sekä isännöinnin nykytilasta ja tulevaisuudennäkymistä. Teoriaosuus jatkuu käsittelemällä isännöitsijän valintaprosessia, roolia asunto-osakeyhtiössä, vastuita ja oikeuksia. Isännöitsijän kelpoisuus- ja pätevyysvaatimuksia sekä koulutusvaihtoehtoja käsitellään luvussa 5. Luvussa 6 täsmennetään opinnäytetyön tutkimustehtävää ja tavoitetta ja esitellään tutkimusmenetelmä ja sen toteutustapa. Luvussa 7 puolestaan käsitellään teemahaastattelun tulokset. Opinnäytetyön viimeinen luku sisältää johtopäätökset ja pohdinnan.

## 2 ISÄNNÖINTI SUOMESSA

Vuosittain taloyhtiöt ostavat tuotteita ja palveluita kolmella miljardilla eurolla ja tekevät korjausinvestointeja puolellatoista miljardilla eurolla. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 22.) Isännöinnin tarkoituksena on huolehtia kahden miljoonan suomalaisen arjen sujumisesta, asumiskustannusten ennakoitavuudesta ja suunnitelmallisuudesta korjaushankkeiden suhteen. Isännöintiä voidaan luonnehtia taloyhtiön johtamiseksi. Isännöintialalla toimii noin 700 isännöintiyritystä, joissa työskentelee keskimäärin 3-5 työntekijää. Isännöintiala työllistää tällä hetkellä noin 2500 isännöitsijää ja 5000 asiantuntijaa. (Isännöintiliiton [www-sivut](http://www.isannointiliitto.fi) 2015.)

Asunto-osakeyhtiön toimintaa säätelee asunto-osakeyhtiölaki. Asunto-osakeyhtiöllä on myös yhtiöjärjestys, joka määrää tarkemmin yhtiön toimintaa. Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee asunto-osakeyhtiön osakeyhtiöksi, jonka yhtiöjärjestyksen mukaan on tarkoitus omistaa ja hallita vähintään yhtä rakennusta tai sen osaa. Asunto-osakeyhtiössä huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on osakkeenomistajien hallinnassa olevia asuinhuoneistoja, josta on määrätty asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä. (AsOYL 1:2.) Patentti- ja rekisterihallituksen [www-sivujen](http://www.prk.fi) (2015) mukaan Kaupparekisteriin merkittyjen asunto-osakeyhtiöiden määrä 31.12.2014 oli 86 016 ja uusia asunto-osakeyhtiöitä rekisteröitiin viime vuonna yhteensä 1151 kappaletta. Asunto-osakeyhtiöiden määrä on kasvussa ja niistä suurin osa sijaitsee pääkaupunkiseudulla.

Liiketoimintaa harjoittavan yrityksen tarkoitus on yleensä tuottaa voittoa ja voittovarat jaetaan omistajille (Wanda 2005, 34). Asunto-osakeyhtiön tarkoitus ei kuitenkaan ole tuottaa voittoa vaan ainoastaan kerätä riittävästi tuloja menojen kattamiseen. Asunto-osakeyhtiö tuottaa asumispalveluita ja huolehtii osakkaiden yhtiöön sijoittaman pääoman arvon säilyttämisestä. Asunto-osakeyhtiön taloudenpidosta vastaavat taloyhtiön hallitus sekä isännöitsijä. (Heinonen 2014, 17–19.)

Isännöitsijän yleisenä tehtävänä on huolehtia kiinteistön ja rakennusten pidosta sekä hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaan. Lisäksi isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja taloudenhoito luotettavalla tavalla järjestetty. (Heinonen 2014, 19–20.) Perinteises-

ti isännöitsijän tehtävät jakautuvat hallinnollisiin, taloushallinnollisiin sekä teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin. (Peltokorpi 2011, 24.) Isännöintipalvelun sisältö määräytyy kuitenkin sen mukaan, mitä isännöintisopimuksessa on sovittu. Isännöintisopimuksessa sovitaan myös palvelun hinnoittelusta. Yhä yleisempää on joustava hinnoittelu, jossa asiakas maksaa vain niistä palveluista, joita tarvitsee. Esimerkiksi korjaushankkeisiin liittyvä isännöitsijän lisätyö voidaan laskuttaa erikseen. (Joensuu, Kulomäki & Rusi 2009, 12–13.)

Isännöinti toimialana ammattimaistuu nopeasti, vähitellen ammatinharjoittaminen väistyy liiketoiminnan harjoittamisen tieltä. Yrityskoot ovat kasvaneet nopeasti, mutta töitä on silti pienemmille paikallisuuteen panostaville toimijoille. Isännöinnissä korostuu yhä useammin organisaatio-osaaminen yksilötyön sijasta, sillä yhä useammin enemmän kuin yhdestä henkilöstä koostuva tiimi tuottaa isännöintipalvelua. Isännöintitoimiala on myös kiinteistöalan muihin toimialoihin verraten lähes riippumaton suhdanteista. Taloyhtiöt tarvitsevat niille kuuluvat välttämättömät palvelut huolimatta yhteiskunnan taloudellisesta tilanteesta. (Peltokorpi 2011, 25–27.)

Isännöintialalla tällä hetkellä puhuttavat toiminnan keskittäminen suurille yrityksille ja edessä oleva sukupolvenvaihdos. Isännöinnin keskittyminen yhä suuremmille yksiköille on herättänyt vilkasta keskustelua ja niin suurten kuin pienten yritysten edustajat puhuvat puolestaan. Keskustelua on muun muassa herättänyt suurten yritysten yleistyessä mahdollinen palvelun laadun heikkeneminen. Ovenia Group Oy:n toimitusjohtaja Jan-Martin Börmanin mukaan perinteinen isännöinti, johon on liittynyt ainakin asukkaan silmissä isännöitsijän 24-tuntinen läsnäolo, on alan murroksen ja isännöitsijöiden sukupolvenvaihdoksen myötä väistymässä ja tämä mahdollistaa vastuiden luovan ja monipuolisen jakamisen. Realia Isännöinnin liiketoimintajohtaja Timo Arvalan mukaan yritysostot ja keskittymiset mahdollistavat tulevaisuudessa kehittymisen kohti aitoa palvelutoimintaa ja yhä olennaisempi seikka on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen sekä asiakaslähtöisyys. Arvala painottaa, että juuri suuremmilla toimijoilla on mahdollisuus monipuolisimpiin palvelukokonaisuuksiin sekä palvelujen mitoittaminen tarpeiden mukaan on mahdollista. (Haapalainen 2014, 52–53.)



Isännöinti M. Ryyppön toimitusjohtaja Vesa Ryyppö pitää puolestaan pienemmän yrityksen valttina asiakaspalvelua. Ryyppön mukaan henkilökohtainen palvelu hukkuu suurissa yksiköissä ja palvelun laatu saattaa heikentyä, oli kyseessä sitten yksittäinen taloyhtiö tai asukas. Suuremmista yksiköistä puuttuu väliportaan johto sekä toiminnot saattavat olla hajautettuina moneen paikkaan. (Karvonen 2014, 79.) Uudenmaan Kiinteistötieto Oy:n toimitusjohtaja Tapio Raution mukaan pienempiä isännöitsijätoimijoita joskus vähätellään, kun keskikokoiset isännöintitoimistot laajentavat ostamalla pieniä 1-5 hengen toimistoja, jotka taas myydään valtakunnallisille ketjuille. Tällöin asiakas- ja paikallistuntemus usein kärsivät. (Susiluoto 2014, 50.)

Suuri osa isännöintitoimistoista siirtyy lähivuosina kokonaan sähköiseen kirjanpitoon. Kirjanpitoaineisto, ostolaskut, rahalaitosten antamat tiliotteet ja saapuvat viitemaksut on jo nyt usealla toimistolla viety sähköiseen arkistoon. Kirjanpito saadaan säilyttää tilikauden aikana koneellisella tietovälineellä, mutta kirjanpitoaineisto tulee aina olla saatettavissa selväkieliseen muotoon. (Grass, Heino, Kaivanto, Koskela & Kulomäki 2010, 165.) Toinen tärkeä kehityksen kohde on tietojärjestelmät, jotka on tarkoitettu isännöintiyritysten asiakkaille. Toistaiseksi tällaisia tietojärjestelmiä, jotka toimivat taloyhtiön tietojen ja viestinnän kanavina, käytetään hyvin vähän. Yleistymiseen vaikuttavat yritysten tietojen siirto verkkoon ja asiakkaiden kiinnostus tällaisten palveluiden käyttäjiksi. Isännöintiala näyttää kuitenkin sähköisten toimintamallien suhteen menevän nopeasti kohti kehitystä, jossa järjestelmätarjonta monipuolistuu ja järjestelmät paranevat ja yleistyvät selkeästi. Tällä kehityksellä tulee olemaan varmasti merkittävä vaikutus isännöintiin sekä taloyhtiön hallintoon. (Hedvall, Johansson & Kaskinen 2011, 20.)

### 3 ISÄNNÖITSIJÄN VALINTA

Luvussa käsitellään isännöitsijän valintaa asunto-osakeyhtiössä. Isännöitsijän valintaprosessi vie aikaa, mutta se kannattaa toteuttaa huolellisesti. Isännöitsijän valintakriteereissä korostuu muun muassa isännöitsijän ammattitaitoisuus. Taloyhtiön hallituksella on hyvin keskeinen rooli isännöitsijän valintaprosessissa. Tarjouspyyntöjen vertailuun kannattaa varata aikaa ja isännöintisopimuksessa on syytä kiinnittää huomiota sen sisältöön ja sopimuksen ehtoihin. Hallituksen ja isännöitsijän välillä tulee vallita avoimuuden ja luottavaisuuden henki, jotta yhteistyö tulee sujumaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Asunto-osakeyhtiön johdon muodostaa hallitus ja isännöitsijä. Asunto-osakeyhtiöllä on oltava aina hallitus ja myös isännöitsijä, jos yhtiökokous niin päättää tai yhtiöjärjestyksessä on määräys isännöitsijän valitsemisesta. (AsOYL 7:1.) Jos yhtiöjärjestyksessä ei ole mainintaa isännöitsijän valitsemisesta, yhtiökokous voi päättää tarvitseeko asunto-osakeyhtiö isännöitsijää vai ei. Enemmistöpäätös ratkaisee yhtiökokouksessa, valitaanko isännöitsijä asunto-osakeyhtiöön. Yhtiökokous ei kuitenkaan voi tehdä valintaa isännöitsijästä. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 12–13.) Asunto-osakeyhtiössä isännöitsijän valinnan tekee hallitus (AsOYL 7:20).

Asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijäksi voidaan valita luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Jos yhteisö valitaan isännöitsijäksi, on valitun yhteisön ilmoitettava asunto-osakeyhtiölle, kenellä on päävastuu isännöinnistä (AsOYL 7:20–21). Kaupparekisteriin tulee ilmoittaa kuka toimii asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä. Jos isännöitsijäksi valitaan yhteisö, kaupparekisteriin merkitään isännöintiyhteisön lisäksi päävastuullinen isännöitsijä. Isännöintisopimuksella asunto-osakeyhtiö voi sopia tarkemmin menettelyistä, joilla päävastuullinen isännöitsijä nimetään tai vaihdetaan. (Kuhanen, Kanerva, Kinnunen & Furuhjelm 2010, 36–37.)

#### 3.1 Valintakriteerit

Asunto-osakeyhtiön hallituksen tehdessä isännöitsijän valintaa, tulee valintaa ohjata isännöitsijän ammattitaitoisuus sekä pätevyys. Sopivan isännöitsijän löytäminen vaa-

tii asunto-osakeyhtiöltä selkeää strategiaa ja toimintasuunnitelmaa. Valintaa tehdessä hallituksen on hyvä kiinnittää huomiota isännöitsijän koulutukseen, kokemukseen, suosituksiin, palveluihin, hinnoitteluun sekä tuotekuvauksiin. Suositeltavia selvitetäviä asioita ovat myös isännöitsijän taustat, luotettavuus sekä luottotiedot. (Grass ym. 2010, 105.) Isännöitsijän valinta lukeutuu hallituksen tärkeimpien tehtävien joukkoon. Kiinteistöliiton yhteisjohtaja Timo Tossavainen painottaakin hallitusta miettimään mihin tehtäviin isännöitsijä halutaan ja mitä tehtäviä voidaan itse tehdä. Halvimman hinnan ei tule olla ratkaiseva tekijä valitessa isännöitsijää. Lisäksi isännöintitehtävät kannattaa sopia niin hallituksen kuin isännöitsijän kannalta tarpeeksi selviksi. (Hänninen, A-M 2014.)

Isännöitsijän valinnassa ei kannata minimoida yhtiön menoja, sillä pätemättömyys ja asioiden hoitamattomuus isännöinnissä tuo yhtiölle vain lisäkuluja ja voi siten käydä liian kalliiksi. Isännöitsijän ammattitaitoisuus näkyy muun muassa asiantuntijoiden avun käyttämisessä erityisosaamista vaativissa tehtävissä. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 58.) Varmuudella ei voida tietää mikä isännöintipalveluita tarjoavista yrityksistä on pätevin ja sopivin, mutta on hyvä ottaa huomioon myös isännöintitoimiston osaaminen ja pätevyys. Isännöintipalveluita voivat tuottaa varsinaisen isännöitsijän lisäksi niin kiinteistösihteeri, kirjanpitäjä kuin tekninen isännöitsijä. Henkilökohtaisilla ominaisuuksillakin on merkitystä, joten parhaimpia ehdokkaita voi pyytää kertomaan isännöitsijän omasta ja yrityksen tavasta toimia sekä periaatteista, jotka ohjaavat isännöintipalvelua. (Haarma 2014.) Hallituksen on syytä keskittyä isännöitsijän henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi myös tämän sopivuuteen. Hallitus voi vastaavasti myös vaatia kuvauksen isännöitsijältä osaamisestaan ja jos kyseessä on isännöintiyritys, niin tiedot päävastuullisesta isännöitsijästä. (Grass ym. 2010, 105–106.)

Terhon (2004, 164–165) mukaan isännöitsijän valinnan edellytyksenä tulisi olla isännöitävän taloyhtiön ominaispiirteet, kuten koko, ikä ja kunto sekä tällä perusteella isännöintityölle asetettavat vaatimukset. Isännöitsijän riittävän kokemuksen ja ammattitaidon lisäksi tulisi isännöitsijältä löytyä kiinnostusta isännöintitehtävien hoitamiseen. Lisäksi jos kyseessä on ikääntyvä taloyhtiö, kannattaa isännöitsijän valintatilanteessa huomioida isännöitsijän tekninen osaaminen. Mikäli taloyhtiöllä on taas

useita erilaisia lainoja, on isännöitsijän taloushallinnollinen osaaminen yksi ratkaisevista valintakriteereistä (Furuhjelm & Sallmén 2014, 29).

Uudenmaan Kiinteistöliiton toiminnanjohtaja Kai Haarma (2014) antaa vinkin kysyä naapuritaloyhtiöstä kokemuksia hyvästä isännöitsijästä. Hyvä isännöinti ei kuitenkaan ole aikaan tai paikkaan sidoksissa, joten isännöintitoimiston sijaintia ei kannata painottaa liiaksi. Yrityksen koolla ei myöskään ole vaikutusta hyvän isännöinnin toteutumiselle. Terhon (2004, 164) mukaan ei kannata huomioida vain isännöintipalvelun halpaa hintaa, sillä halvin ei ole aina taloyhtiön kannalta edullisin vaihtoehto. Hyvästä isännöinnistä kannattaa olla valmis maksamaan ja hyvän isännöinnin hankintaan kannattaa käyttää aikaa (Leiwo 2015).

Suomen Kiinteistöliiton suosituksen mukaan isännöinnin valinnassa kannattaa suosia auktorisoitua isännöintiyritystä. Auktorisoidun isännöintitoimiston tunnistaa lyhenteestä ISA. Auktorisoidun toimiston tulee sitoutua toiminnallisiin laatuksiteereihin, toiminnantarkastamiseen, kurinpitomenettelyyn sekä näiden lisäksi isännöinnin eettisten ohjeiden noudattamiseen. ISA-isännöintiyrityksillä on kattavat vakuutukset ja isännöitsijöiltä vaaditaan vähintään isännöinnin ammattitutkinto. (Grass ym. 2010, 106.) ISA-isännöintiyritykset ovat myös jo auktorisoinnin hankkiessaan osoittaneet olevansa valmiita panostamaan toimintansa laatuun sekä asiakaslähtöisyyteen (Furuhjelm, Kemppinen & Pujals 2012, 38).

### 3.2 Tarjousmenettely

Ennen tarjouspyyntöjen lähettämistä on hallituksen syytä pohtia, mitkä ovat taloyhtiön tarpeet ja tavoitteet isännöinnille. Hallituksen on syytä myös pohtia, mitä odotuksia sillä on isännöintiä kohtaan ja onko taloyhtiö esimerkiksi valmis maksamaan kattavammasta isännöintipalvelusta. On hyvä ottaa huomioon, minkä verran isännöinnistä ollaan valmiita maksamaan ja minkälaista palvelua kyseisellä rahasummalla voidaan saada. Yleensä hallitus pitää kokouksen, jossa laaditaan muistio isännöinnin tavoitteista sekä määritellään tarjouspyynnön sisältö. Lisäksi päätetään, kenellä hallituksen jäsenistä on vastuu laatia tarjouspyyntöasiakirjat sekä pyytää tarjoukset. Halli-

tuksen on hyvä valita kolmesta viiteen isännöintiyritystä, joilta pyytää tarjoukset ja jotka vastaavat parhaiten taloyhtiön tarpeita. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 28–29.)

Terhon (2004, 165) mukaan tarjousmenettely tulisi aina olla mukana isännöitsijää valitessa. Tarjouspyyntöjä on lähetettävä runsaasti ja erityisesti niille, jotka ovat osoittaneet kiinnostusta isännöitävään kohteeseen ja ovat halukkaita vastaamaan tarjouspyyntöön. Taloyhtiön on hyvä selvittää esimerkiksi tiedot naapuritalon isännöitsijästä ja pyytää tarjoukset niiltä, jotka ovat saaneet hyvät suositukset työstään. Jos joku suosittelee tiettyä isännöintiyritystä, kertoo tämä usein kyseisen yrityksen hyvästä palvelun laadusta (Furuhjelm & Sallmén 2014, 29).

Tarjouspyynnön tulee olla sisällöltään tarpeeksi tarkka, jotta isännöintiä koskevat tarjoukset voidaan antaa mahdollisimman yksityiskohtaisina (Terho 2004, 165). Taloyhtiön tarjouspyynnöstä on ilmentävä taloyhtiön nimi, isännöinnille asetetut laatu- ja sisältötaavoitteet, toivottu ajankohta isännöinnin aloittamiselle, tarjousten voimassaoloaika sekä tarjousten toivottu toimitustapa. Tarjouspyyntöön voidaan sisällyttää myös oleellisia lisätietoja esimerkiksi taloyhtiön lähivuosien hankkeisiin, hallitustyön hoitamistapaan tai mahdollisiin riita-asioihin liittyen. Isännöintipalvelun sisältöä ei tulisi määritellä tarkasti, sillä isännöintiyritykset tarjoavat usein erilaisia palvelukokonaisuuksia. Jos tarjouspyynnössä määritellään tarvittava isännöintipalvelu liian tarkasti, ei tarjouspyynnön kaltaista tarjousta ole mahdollista saada. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 29–30.)

Tarjouspyyntöön voidaan liittää myös taloyhtiön yhtiöjärjestys, toimintakertomus ja talousarvio, energiatodistus, taloyhtiön viimeksi laadittu ja vahvistettu tilinpäätös, selvitys taloyhtiön kunnossapito- ja muutostöistä ja hallituksen viiden vuoden kunnossapitoselvitys. Tarjouspyyntö voi sisältää myös taloyhtiön strategian, joka sisältää tavoitteet taloyhtiön kehittämiseksi. Tarjouspyynnön olennaisiin tietoihin sisältyy myös tieto siitä, keneltä voi kysyä taloyhtiön puolesta lisätietoja. Useimmiten hallituksen puheenjohtaja ilmoitetaan henkilöksi, jolta lisätietoja voi tiedustella. Isännöintiyrityksille on myös hyvän tavan mukaista antaa kohtuullinen aika tarjouspyyntöjen läpikäymiseen, tarjousten tekemiseen ja niiden lähettämiseen. Lisäksi kaikille tarjouspyynnöt saaneille on annettava tasavertainen mahdollisuus tarjousten tekemiseen

ja tiedot tarjouksen kohteesta tulee olla kaikille samat. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 30–31.)

Isännöintiliiton toimitusjohtaja Tero Heikkilän mukaan saatujen tarjousten käsittely on koko isännöitsijän valintaprosessin keskeisin vaihe, jolloin hallituksen on syytä perehtyä tarjouksiin perin pohjin. Tavoitteena tulisi olla se, että oikeasta ja toimivasta isännöintipalvelusta on maksettava sille kuuluva hinta. (Isännöintiliitto 2013.) Isännöintiyritysten palvelukokonaisuudet eroavat usein toisistaan, joten hallituksen tulee varata aikaa tarjousvertailuun. Huomiota tulisi kiinnittää siihen, että tarjoukset on laadittu asianmukaisesti. Tarjouksesta on ilmentävä selkeästi tarjottava isännöintipalvelu ja hinnoittelurakenne. Hintavertailussa saattaa olla mukana arvonalisäverollisia ja -verottomia hintoja, jotka tulee ottaa huomioon. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 30).

Hallituksen tehdessä valinnan parhaiten taloyhtiön tarpeisiin vastaavista tarjouksista, on syytä järjestää valikoidulle joukolle haastattelut. Hallitus päättää kokouksessaan, ketkä haastatteluun valitaan. Haastattelut kannattaa pitää kolmelle parhaalle ehdokkaalle. Hallitus kirjaa pöytäkirjaansa millä perusteilla valinnat on tehty. Haastatteluiden tarkoituksena on tutustua palveluntarjoajiin ja pyrkimyksenä on varmistaa isännöintipalvelun sopivuus taloyhtiön tarpeisiin nähden. Haastattelut voivat sisältää esimerkiksi kysymyksiä kokemuksesta, erityisestä asiantuntemuksesta, kuten taloushallinnollisesta tai teknisestä tuntemuksesta ja kumppaniverkoston laajuudesta. Haastatteluun voi ottaa myös kysymyksiä resursseista toimia taloyhtiön asioiden hoitajana huomioiden taloyhtiön koko, rakennuksen ikä ja muut tarpeet sekä viestintävalmiuksista, esimerkiksi miten hallitukselle raportoidaan taloyhtiön asioista. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 33–35.) Furuhjelmin ja Sallménin (2014, 32) mukaan huonoon isännöintiin ei kannata tyytyä, sillä ammattitaitoisen isännöinnin merkitys on kasvamassa.

### 3.3 Isännöintisopimus

Kun hallitus on tehnyt päätöksen isännöitsijän valinnan suhteen, isännöintisopimus voidaan solmia noudattaen alalla käytössä olevia sopimusmalleja ja yleisiä sopimusehtoja. Jos hallitus on valinnut isännöitsijäksi luonnollisen henkilön, on silloin

suositeltavaa tehdä kirjallinen toimitusjohtajasopimus. Sopimuksen ehdot käsittelee ja hyväksyy hallitus. Sopimusten teossa voidaan käyttää valmiita malleja, jolloin tarjouksista saadaan yhdenmukaisia ja vertailukelpoisia. Sopimusta laadittaessa voidaan käyttää myös asiantuntijan apua. (Grass ym. 2010, 107–108.) Taloyhtiön puolesta sopimuksen allekirjoittaa henkilö, jolla on oikeus kirjoittaa taloyhtiön nimi. Yhtiöjärjestykseen on kirjattu henkilöiden nimet, joilla tämä oikeus on. Useimmiten hallituksen puheenjohtajalla on etuoikeus kirjoittaa taloyhtiön nimi. Hyvänä menettelytapana pidetään myös sitä, että koko hallitus allekirjoittaa sopimuksen. Kun sopimus tehdään isännöintiyrityksen kanssa, isännöintiyrityksen puolesta sopimuksen allekirjoittaa henkilö, jolla on oikeus kirjoittaa isännöintiyrityksen nimi. Useimmiten isännöintiyrityksen toimitusjohtajalla on tällainen oikeus. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 36.)

Isännöintisopimuksessa määritellään isännöitsijän päivittäiset tehtävät ja niiden hoitaminen. Myös päivittäiseen hallintoon kuulumattomien tehtävien hoitamisesta ja niiden veloituksesta tulee sopia isännöintisopimuksessa. Isännöintisopimuksessa voidaan siis sopia palveluiden suorittamisesta laajemmin kuin mitä asunto-osakeyhtiölaki edellyttää. Esimerkiksi isännöintiyritys voi tarjota erilaisia lisäpalveluita kuten teknisen isännöitsijän asiantuntijapalveluita. Tämän kaltaisista asiantuntijapalveluista veloitetaan isännöintisopimuksessa sovitun palkkion mukaan. Isännöintisopimuksessa on määriteltävä ja eriteltävä tarkasti sellaiset palvelut, jotka eivät kuulu asunto-osakeyhtiölain edellyttämiin isännöintipalveluihin. Kun isännöintisopimuksessa on tarkkaan eritelty asunto-osakeyhtiölain edellyttämät tehtävät ja muut palvelut, vältetään tilaajan epätietoisuudesta palveluiden sisältöä kohtaan. Isännöintisopimuksella ei kuitenkaan voida rajoittaa isännöitsijän lakisäätteisiä tehtäviä, kuten kirjanpitoa. (Furuhjelm ym. 2012, 38; Furuhjelm & Sallmén 2014, 40, 45.)

Isännöintisopimus sisältää tiedot sopimuskohteesta ja sopimuksen osapuolista eli tilaajasta ja toimeksiantajasta. Tilaajan osalta sopimuksessa tulisi ilmetä nimi, osoitetiedot, Y-tunnus ja tilaajan yhteyshenkilö eli hallituksen puheenjohtaja. Toimeksiantajasta sopimukseen merkitään kaupparekisteriin ilmoitettava isännöitsijä ja isännöintiyritys, yrityksen yhteystiedot, Y-tunnus sekä toimeksiantajan yhteyshenkilö. Toimeksiantoon kuuluvat isännöintitehtävät ovat useimmiten sopimuksen liitteenä, jossa isännöintitehtävät on kuvattu yksityiskohtaisemmin ja niiden laajuus on otettu huomioon. Sopimuksesta tulee ilmetä tehtävien alkamispäivämäärä ja sopimuksen voi-

massaoloaika. (Kaari, Kaivanto, Kanerva & Kuhanen 2011, 429–430; Furuhielm ym. 2012, 43–44.)

Isännöintisopimukseen on tärkeää kirjata osapuolten väliset tavoitteet, jolloin kirjatut tavoitteet voivat ohjata myöhempää toimintaa. Sopimukseen kirjatuilla tavoitteilla ohjataan isännöitsijän toimintaa ja palveluiden tuottamista. Tavoitteiden asettaminen mahdollistaa niiden vaatimisen ja sitä kautta voidaan saavuttaa laadukkaampaa isännöintipalvelua. (Furuhielm ym. 2012, 44.) Sopimuksessa on syytä sopia myös hinnantarkastusmenettelystä, jossa huomio kannattaa kiinnittää hinnantarkastusajankohtaan ja sen perusteisiin. Lisäksi sopimuksen tulee olla irtisanottavissa minä aikana tahansa ja irtisanomisajan tulee olla kohtuullinen. (Viiala & Rantanen 2012, 40.)

Hallituksen vastuulla on tiedottaa isännöintisopimuksen sisällöstä taloyhtiön osakkeille, asukkaille ja muille käyttäjille. Isännöintisopimuksen solmiminen edellyttää sopijapuolten välistä avoimuutta ja luottamusta. Hallituksen ja isännöitsijän on syytä käydä säännöllisesti läpi sitä, palveleeko aiemmin tehty sopimus taloyhtiön nykytilaa ja miten yhteistyötä voitaisiin edelleen kehittää. (Furuhielm & Sallmén 2014, 39–40.) Isännöintisopimusta onkin päivitettävä vuosittaisten palautekyselyiden ja kehityskeskusteluiden pohjalta hallituksen ja isännöitsijän kesken (Joensuu ym. 2009, 14). Isännöintisopimuksen on hyvä olla helposti päivitettävä, sillä tilaajalle voi tulla lain edellyttämiä uusia velvoitteita, jotka se haluaisi siirtää isännöitsijän hoidettavaksi. Esimerkiksi vuonna 2014 voimaan tullut rakentamiseen liittyvä tiedonantovelvollisuus velvoittaa taloyhtiöitä ja niiden hallituksia pitämään yllä kunnossapito- ja muutostyörekisteriä. Käytännössä isännöintiyritykset ovat huolehtineet näiden rekistereiden ylläpidosta ja ilmoitusten vastaanottamisesta. Isännöintisopimukseen kannattaa kirjata milloin ja miten sopimusta voidaan muuttaa sopimuksen voimassaoloaikana. Käytännössä isännöintisopimukset ovat voimassa pitkiä aikoja, jolloin sopimuksen muotoilu on syytä tehdä mahdollisimman joustavaksi. (Furuhielm ym. 2012, 60.)



## 4 ISÄNNÖITSIJÄN ROOLI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Luvussa käsitellään isännöitsijän roolia asunto-osakeyhtiössä. Asunto-osakeyhtiössä isännöitsijä rinnastetaan toimitusjohtajaan. Hallituksen ja isännöitsijän välillä tulee vallita luottamus sekä ymmärrys kunkin asemaa kohtaan. Isännöitsijällä on myös vastuita ja velvollisuuksia ja isännöitsijän on edistettävä yhtiön etua aina päätöksiä tehdessään. Tässä luvussa käsitellään myös isännöitsijän tehtäviä, jotka on jaoteltu asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelon (2010) mukaisesti: hallinnollisiin, taloushallinnollisiin sekä teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin.

### 4.1 Isännöitsijän asema

Hallitus ja isännöitsijä yhdessä muodostavat johdon asunto-osakeyhtiössä, he vastaavat yhtiön käytännön hallinnosta ja sen asianmukaisesta toimivuudesta. Heille kuuluvat sekä johdon yleiset tehtävät että laissa erikseen mainitut erityistehtävät. Tehtävänjako on pääosin määritelty siten, että isännöitsijä on tehtävien valmistelija sekä suorittaja ja täytäntöön panija, kun taas hallitus vastaa yhtiön toiminnan järjestämisestä ja sen valvonnasta. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 57.) Isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiön toimitusjohtajana ja vastuualueeseen lukeutuu yhtiön toiminnan järjestäminen ja sen onnistuminen. Isännöitsijän tulee huolehtia, että asiat tulevat hoide-  
tuiksi. (Ingman & Haarma 2005, 13; Furuholm & Sallmén 2014, 75.) Isännöintiliiton puheenjohtajan Ilkka Saarisen mukaan isännöitsijä on vain muodollisesti toimitusjohtaja, mutta ei kuitenkaan samalla tavalla kuin liikeyrityksmaailmassa. Saarinen painottaa, että isännöitsijä toimii asiantuntijatehtävissä, jossa ominaista on palvelutyön painottuminen. (Ala-Prinkkilä 2014.)

Hedvallin, Johanssonin ja Kaskisen selvityshenkilöraportin (2011, 14) mukaan toimitusjohtajan tehtäviin lukeutuu muun muassa strateginen johtaminen, joka vaatii laajaa tietoa yhtiön asioista sekä näiden asioiden monipuolista käsittelyä. Lisäksi toimitusjohtajan kuuluu viestiä strategisista valinnoista ja tieto on välitettävä yhtiön hallitukselle ja omistajille. Kuitenkin isännöitsijät tekevät tyypillisesti varsin vähän talousteen liittyvää pitkän tähtäimen suunnittelua ja välineitä tähän on niukasti. Isännöitsijöillä ei myöskään ole kovin laajaa työntekijäjoukkoa, jota he voisivat ohjata asioi-

den toimeenpanemiseen. Verrattaessa muiden yhtiöiden toimitusjohtajan toimenkuvaan sitä, että isännöitsijän tulisi pystyä toimimaan yksin kymmenen yhtiön toimitusjohtajana, on isännöitsijän toimenkuva melko erilainen.

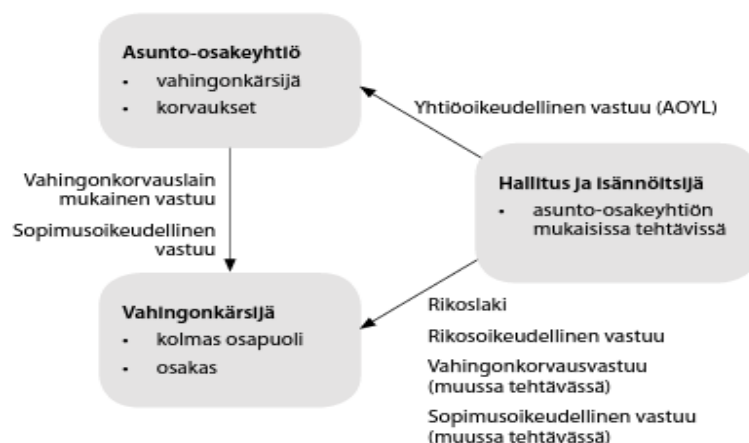
Hallituksen tulee ymmärtää isännöitsijän roolin ja oman roolinsa erot. Asioissa, joissa tarvitaan hallitukselta pikainen päätös, tulee päätös pystyä tekemään. Isännöitsijälle tulee taata työrauha ja antaa hänen hoitaa tehtäviinsä kuuluvat asiat. Puolestaan hallitusta ei ole syytä vaivata pienissä asioissa, jos asia selvästi kuuluu isännöitsijän tehtäväkenttään ja hoidettavien asioiden listaan. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 75.) Hallituksen ja isännöitsijän yhteistyön sujuvuus on erityisen tärkeää tilanteessa, jossa isännöitsijä pääasiassa valmistelee, esittelee sekä panee täytäntöön myös hallituksen päätökset. Tarpeen mukaan on hyvä keskustella ja tehdä päätöksiä yhteistyön sujuamisen onnistumisesta. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 101.) Kun isännöitsijän ja hallituksen välillä on luottamus, selkiytyy myös ymmärrys isännöitsijän asemaa kohtaan ja siitä mitä isännöitsijä voi taloyhtiön päivittäisten asioiden hoitajana päättää. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 76.)

#### 4.2 Isännöitsijän vastuu ja oikeudet

Isännöitsijä on yhtiöoikeudellisessa vastuussa toimistaan asunto-osakeyhtiölle (Grass ym. 2010, 117). Ingmanin ja Haarmanin (2005, 16) mukaan isännöitsijällä on vastuu korvata teot, joita hän on tuottanut asunto-osakeyhtiölle tuottamuksellisesti tai tahallisesti. Tuottamuksella tässä yhteydessä tarkoitetaan laiminlyöntiä tai huolimattomuutta. Isännöitsijän vastuun piiriin kuuluvat myös vahingot, jotka aiheutuvat osakkeenomistajalle tai muulle henkilölle asuntoyhtiölakia tai yhtiöjärjestystä rikkomalla. Muu henkilö voi olla esimerkiksi asunto-osakeyhtiön sopimuskumppani. Jos isännöitsijänä toimii isännöintiyhteisö, on yhteisö ja päävastuullinen isännöitsijä yhdessä vastuussa vahingosta (Viiala & Rantanen 2012, 42).

Yhtiön johdon korvausvastuusta säädetään uudessa asunto-osakeyhtiölaissa kattavasti, sillä esimerkiksi isännöitsijän vastuu on melko laaja. Korvausvastuu voi syntyä lainvastaisen päätöksen toimeenpanosta tai osakkaiden yhdenvertaisuuden loukkauksesta. Muiden lakien kuin asunto-osakeyhtiölain noudattamatta jättäminen voi aiheuttaa korvausvastuun isännöitsijälle. Kyse voi olla esimerkiksi vahingonkorvaus-

lakiin perustuvasta vastuusta. Isännöitsijää ja hallitusta voi koskea myös rikosoikeudellinen vastuu toiminnan laiminlyönnin vuoksi, joka voi syntyä esineen putoamisesta taloyhtiön katolta, liukastumisesta tai ruumiinvamman tuottamuksesta. (Grass ym. 2010, 119,121.) Seuraavasta kuvioista (kuvio 1) selviää hallituksen, isännöitsijän ja asunto-osakeyhtiön korvausvastuut vahingonkärsijää kohtaan.



Kuvio1. Vastuun ulottuvuudet. (Grass ym. 2010, 124)

Edellytyksenä vahingonkorvausvastuun syntymiselle on huolimaton toiminta. Näyttötaakka vaihtelee sen mukaan, onko rikottu huolellisuusvelvollisuutta vai asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestyksen määräyksiä. Huolellisuusvelvollisuutta rikottaessa taloyhtiön tulee kyetä näyttämään tuottamus toteen. Kun tiettyä asunto-osakeyhtiölain pykälää tai yhtiöjärjestyksen määräystä on rikottu, isännöitsijän on pystyttävä näyttämään, että hän on toiminut huolellisesti. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 92.) Jos isännöitsijä esimerkiksi toimivaltansa ylittäessä korjauttaa jonkin yhtiön vastuulle kuuluvan suurehkon vaurion ilman yhtiökokouksen tai hallituksen päätöstä, yhtiölle ei välttämättä ole syntynyt taloudellista tai muuta vahinkoa. Vahingonkorvausvastuu tällaisessa tilanteessa edellyttää, että korjaustyö olisi voitu suorittaa yhtiön kannalta edullisemmalla tavalla tai työn laajuus on ollut ylimitoitettu, vaikka toimivallan ylitys onkin yleensä osoitus huolimattomuudesta. (Ingman & Haarma 2005, 17.) Myös isännöitsijä tekee joskus virheitä, mutta tehdystä virheestä ei aina koidu suurta euromääräistä vahinkoa. Tilanteessa, jossa isännöitsijä on huolimattomasti jättänyt jonkin asian pois esimerkiksi asialistalta, voidaan tällaisessa tilanteessa aina pitää uusi kokous ja korjata asia. Taloyhtiölle koituu tällöin taloudel-

lista vahinkoa korkeintaan ylimääräisen yhtiökokouksen koollekutsumiskustannusten verran. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 93.)

Isännöitsijän vastuiden ohella, kuuluu isännöitsijälle myös oikeuksia asunto-osakeyhtiössä. Isännöitsijän oikeudet on esitetty asunto-osakeyhtiölaissa. Isännöitsijän oikeuksiin kuuluu yhtiön itsenäinen edustaminen isännöitsijälle kuuluvissa tehtävissä, jotka kuuluvat päivittäisen hallinnon tehtäviin (AsOYL 7:22). Kyseessä on eräänlainen asemavaltuutus, jolloin isännöitsijän edustuskelpoisuus rajoittuu sen mukaan, miten hallituksen ja isännöitsijän työnjakoon perustuen kuuluu isännöitsijälle. Kun isännöitsijänä toimii isännöintiyhteisö, kuuluu edustusoikeus päävastuulliselle isännöitsijälle. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 62.) Yleisen edustusoikeuden lisäksi isännöitsijälle on usein yhtiöjärjestyksen määräysten mukaisesti annettu nimenkirjotusoikeus yksin tai yhdessä hallituksen jäsenen kanssa. (Ingman & Haarma 2005, 13).

Isännöitsijä voi tehdä tehtäviinsä kuuluvissa asioissa päätöksiä itsenäisesti. Epätavallisissa ja laajakantoisissa, osakkaan asumiskustannuksissa tai asumiseen olennaisesti vaikuttavissa asioissa isännöitsijän on käännyttävä hallituksen puoleen ja vietävä tällaiset asiat heidän päätettäväkseen. Isännöitsijällä on kuitenkin oikeus ryhtyä esimerkiksi organisoimaan osakkaan huoneistossa havaittua kylpyhuoneen kosteusvaurion korjaamista, vaikka tästä aiheutuukin yhtiölle kustannuksia. Isännöitsijä voi myös viedä osakkaan maksamattomat vastikemaksut perintäyhtiölle tai tilata kattolumiin pudotuksen sitä tarvittaessa. Hallituksen ei tarvitse tehdä tällaisista asioista erikseen päätöstä ennen toimiin ryhtymistä. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 76–77.)

Isännöitsijällä on asunto-osakeyhtiölaissa säädettyjä erityisiä oikeuksia. Isännöitsijällä on oikeus vaatia hallituksen koolle kutsumista, saada eriävä mielipiteensä pöytäkirjaan merkityksi ja oikeus valvoa osakkeenomistajien muutostöiden suorittamista. Isännöitsijällä on myös oikeus päästä osakkaan hallinnassa olevaan huoneistoon, huoneiston hoidon tai korjaustarpeen sitä vaatiessa. Isännöitsijällä on myös tehtävien hoitamisen kannalta oikeus ja velvollisuus tutustua asunto-osakeyhtiön kaikkiin asiakirjoihin. (Ingman & Haarma 2005, 13–14.) Isännöitsijällä on läsnäolo-oikeus hallituksen kokouksissa sekä puhevaltaoikeus, jos hallitus ei toisin määrää. Isännöitsijän läsnäolo hallituksen kokouksissa on usein välttämätöntä, joten hallitus harvemmin

kokoontuu ilman isännöitsijää. Hallituksen kokoontuessa ilman isännöitsijää ei kokouksessa tällöin tarvita isännöitsijän ammattitaitoa, kuten talkoiden järjestämisessä. Tosin hallituksen voi olla hyvä kokoontua ilman isännöitsijää päätettäessä isännöitsijän toimintaan tai isännöintisopimukseen liittyvistä asioista. (Furuhjelm ym. 2012, 14.) Isännöitsijän läsnäolon kieltäminen voi poikkeuksellisesti olla tarpeen, kun kokouksessa käsitellään esimerkiksi isännöinnin kilpailuttamista. Tavaksi muodostuessaan ja ilman kyseisestä menettelystä sopimista, voidaan hallituksen ja isännöitsijän yhteistoiminta katsoa epänormaaliksi. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 60.)

Isännöitsijän taloyhtiötä koskevia päätöksiä tehdessään on edistettävä yhtiön etua. Isännöitsijän tulee aina ennen päätöstään pohtia taloyhtiön etua ja mahdollisia hallituksen antamia ohjeita päätökseen liittyvässä asiassa. On hyvin poikkeuksellista, että taloyhtiön hallitus oma-aloitteisesti ohjeistaa isännöitsijää päivittäisen hallinnon hoitamisessa. Isännöitsijän on kuitenkin organisoitava juoksevien asioiden hoito parhaalla mahdollisella tavalla. Hyvän yhteistyösuhteen merkki on, että hallitus voi luottaa isännöitsijään ja tämän asioiden hoitotapaan. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 77–78.)

#### 4.3 Isännöitsijän tehtävät

Asunto-osakeyhtiölaissa on määritelty isännöitsijän yleiseksi tehtäväksi huolehtia kiinteistön ja rakennuksen pidosta sekä yhtiön muun päivittäisen hallinnon hoitamisesta hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijän yleisiin tehtäviin kuuluu myös yhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta vastaaminen sekä varainhoidon luotettavasta järjestämisestä huolehtiminen. (Viiala & Rantanen 2012, 41; Arjasmaa & Kaivanto 2012, 49.) Isännöitsijän tehtävät voidaan myös jakaa päivä-, viikko-, kuukausi- ja vuosikohtaisiin tehtäviin. (Grass ym. 2010, 109). Isännöitsijän tehtävien sisältö on uudessa asunto-osakeyhtiölaissa pääpiirteittäin sama kuin aiemmassa laissa. Kiinteistön kunnossapidossa on kuitenkin korostettu suunnitelmallisuutta entisestään. Isännöitsijän on myös annettava hallitukselle ja siihen kuuluville jäsenille tiedot niistä asioista, jotka katsotaan tarpeellisiksi hallituksen tehtävien hoitamiseksi. (Kuhanen ym. 2010, 37.)

Taloyhtiön hallituksella on asunto-osakeyhtiölain mukaisesti velvollisuus valvoa isännöitsijän toimintaa ja sen laatua. Valvontavelvoite koskee koko sopimuskautta. Isännöintiyrityksen hoitaessa taloyhtiön isännöintiä, hallituksen on huomioitava, että isännöintitehtävät jakautuvat tällöin useammalle henkilölle. Isännöintiyrityksessä voi toimia vastuullisen isännöitsijän lisäksi kiinteistösihteeri, kirjanpitäjä ja vastikevalvoja. Isännöintiyrityksen onkin syytä ilmoittaa oikeat yhteyshenkilöt, jotka hoitavat kirjanpitoa, vastikeperintää tai vastaavat asiakaspalvelusta. Yhä useammin esimerkiksi isännöintitodistuksen saa isännöintitoimiston asiakaspalvelijalta, ei isännöitsijältä. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 80–81.)

#### 4.3.1 Hallinnolliset tehtävät

Isännöitsijän hallinnollisiin tehtäviin kuuluu taloyhtiön päättävien elinten kanssa huolehtia siitä, että tarvittavat päätökset tulee tehtyä ja ne toteutetaan asianmukaisesti. Täytäntöönpanossa tulee noudattaa lakeja, yhtiöjärjestyä ja alalla hyväksyttyjä käytäntöjä sekä voimassa olevia sopimuksia. Hallinnollisia tehtäviä ovat muun muassa kokousrutiinien hoitaminen, kiinteistöä koskevat kokousasiat, erilaiset valvontatehtävät, mahdolliset työsuhteisiin liittyvät asiat sekä ilmoitusvelvollisuuksien hoitaminen. (Ingman & Haarma 2005, 15; Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 15.)

Yhtiökokoukset ja hallituksen kokoukset tulee hoitaa noudattamalla voimassaolevia lakeja sekä yhtiöjärjestyksen määräyksiä. Kokousasiat valmistellaan ja niistä tiedotetaan hallituksen jäsenille ja osakkaille siten, että heille annetaan riittävät ja oikeat tiedot päätöksenteon tueksi. Isännöitsijän on suositeltavaa perehtyä etukäteen kokouksissa käsiteltäviin asioihin, jotta päätöksentekoa varten on mahdollista esittää kattavat perustelut ja tosiasiat. Isännöitsijä myös varaa kokoustilat ja tekee muut käytännön valmistelut kokouksiin. Kokouksissa isännöitsijä toimii sihteerinä. Isännöitsijän on hallituksen antamia ohjeita noudattaen täytäntöön pantava kokouksessa tehdyt päätökset. Lisäksi yhtiökokouksen ja hallituksen kokouspöytäkirjat on säilytettävä ja arkistoitava luotettavalla tavalla. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 15.)

Jokaisen asunto-osakeyhtiön on pidettävä osakeluetteloa osakkeistaan (Ingman & Haarma 2005, 25; Kuhanen 2011, 77). Osakeluettelon laatimisesta ja ylläpidosta vastaa hallitus, mutta yleensä luetteloa kuitenkin ylläpitää isännöitsijä ja luettelon ylläpitämisestä on sovittu isännöintisopimuksella. Osakeluettelo on asiakirjana julkinen, jolloin kenellä tahansa on pyynnöstä oikeus saada se nähtäväkseen kohtuullisessa ajassa. (Furuhjelm ym. 2012, 71,74.) Osakeluettelo sisältää osakkeet merkittyinä osakeryhmittäin, huoneistot ja muut osakkaiden hallinnassa olevat tilat ja omistajien nimi- ja osoitetiedot. Henkilöomistajien syntymäajat merkitään myös osakeluetteloon, kuin myös osakeryhmien useampien omistajien tiedot erikseen. Vaadittaessa myös huoneiston hallintaoikeudelliset rajoitukset, kuten testamenttiin perustuva käyttöoikeus, tulee merkitä osakeluetteloon. (Ingman & Haarma 2005, 25.)

Isännöitsijän tehtäviin sisältyy myös osakehuoneistoa koskevan isännöitsijäntodistuksen antaminen. Isännöitsijäntodistuksen sisällöstä on säädetty asunto-osakeyhtiölaissa. Isännöitsijäntodistuksella on painoarvoa asuntoa myytäessä ja osakehuoneiston arvoa määritettäessä. Isännöitsijäntodistus voidaan antaa myös osakehuoneiston vuokrausta varten, jolloin todistus on suppeampi kuin varsinainen isännöitsijäntodistus. (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 62–63.) Isännöitsijäntodistuksen voivat saada asunto-osakeyhtiölain (7:27) mukaan:

- 1) Osakkeiden omistaja, jonka osakkeet oikeuttavat osakehuoneiston hallintaan;
- 2) Panttauksen nojalla osakkeita hallussaan pitävä; sekä
- 3) Välitysliike, jolla on voimassa oleva myyntitoimeksianto osakkeiden välitykseen liittyen tai toimeksianto, joka koskee osakehuoneiston vuokralle antamista.

Isännöitsijälle kuuluu myös erilaisista lakisäätöistä ja sopimuksiin perustuvista ilmoituksista huolehtiminen ajoissa ja asianmukaisesti. Yhtiöjärjestyksen sisältämien tietojen, hallitusten jäsenten ja tilintarkastajien tiedot on oltava ajan tasalla kaupparekisterissä. Isännöitsijän on myös ilmoitettava viivytyksettä vakuutusyhtiölle vakuutettuihin kohteisiin liittyvät muutokset sekä laadittava vahinkoilmoitukset. Isännöitsijän valvontatehtäviin puolestaan kuuluvat kiinteistöön kohdistuvat turvallisuuteen, terveyteen ja järjestykseen liittyvät tehtävät viranomais määräyksiä ja kunnallisia säännöksiä noudattaen. Isännöitsijän tulee esimerkiksi valvoa, että rakennuksen luki-

tusjärjestelmät ovat murroilta turvattuja ja, että taloyhtiön yleiset tilat ovat palo- ja pelastustoimilainsäädännön vaatimuksen mukaiset. Isännöitsijän on myös tehtävä esitys hallitukselle ja yhtiökokoukselle suojeluhenkilöstön valinnasta. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue 2010, 17,19.)

#### 4.3.2 Taloushallinnon tehtävät

Taloushallinnon työtehtävät tulee suorittaa kirjanpitolain ja –asetuksen vaatimuksien mukaan ja yhtiön varainhoito on järjestettävä luotettavalla tavalla. Taloushallinnon työtehtävät sisältävät talous-, vero- ja toimintasuunnittelua, talousarvion laadintaa ja sen seuranta, kirjanpidon hoitamista ja tilinpäätöksen laatimista sekä rahaliikenteen hoitoa. (Ingman & Haarma 2005, 15; Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue 2010, 20.) Heinosen (2014, 20) mukaan isännöitsijä harvemmin tekee varsinaisia kirjanpidollisia töitä, mutta isännöitsijän ammattitaitoon tulisi sisältyä taloyhtiön toiminnan hahmottaminen taloudellisena kokonaisuutena. Isännöitsijän on pystyttävä suunnittelemaan taloyhtiön taloudellista toimintaa ja ohjaamaan tilinpäätöksen laadintaa. Isännöitsijältä odotetaan myös erilaisten erillislaskelmien laatimiseen tarvittavien periaatteiden tuntemusta, vaikka nämä laskelmat laadittaisiinkin jonkun muun toimesta. Erillislaskelmiin kuuluvat vastike-, lainaosuus- ja hankerahoituslaskelmat. Taloyhtiön taloushallinto voidaan hoitaa isännöintitoimistossa tai ostaa alihankintapalveluna kirjanpitotoimistosta (Viiala & Rantanen 2012, 41).

Asunto-osakeyhtiön tilikausi määräytyy yhtiöjärjestyksen mukaan, mutta useimmiten tilikausi on kuitenkin kalenterivuosi. Asunto-osakeyhtiön talous hoidetaan yhtiökokouksen hyväksymän talousarvion pohjalta. Talousarvion valmistelee isännöitsijä yhdessä hallituksen kanssa. Talousarvio sisältää kuluvan vuoden menot kuluneen vuoden menojen perusteella huomioiden hinnankorotukset. Tulevat korjaukset tulee myös merkitä talousarvioon. Jos tarvittavia varoja ei vielä ole kerätty, on isännöitsijän tai hallituksen selvítettävä korjausten vaihtoehtoiset rahoitusmuodot. (Viiala & Rantanen 2012, 45–46.)

Taloyhtiön rahaliikenteen hoitaminen kuuluu isännöitsijälle, jolloin isännöitsijä vastaa yhtiön laskujen hyväksymisestä ja maksamisesta. Isännöitsijä hoitaa myös lainat



eli suorittaa lainojen korot ja lyhennykset ajallaan. Isännöitsijä laskee huoneistokohtaiset osakassuoritusten määrät hallituksen päättämille ajankohdille sekä järjestää vastike-, vuokra- ja käyttökorvausmaksuliikenteen ja toimii yhtiön puolesta yhdyshenkilönä maksuliikenteeseen liittyen. Taloyhtiön rahaliikennettä tulee hoitaa huolellisesti, ilman viivytystä sekä suunnitelmallisesti, sillä yhtiölle ei saa aiheutua tarpeettomasti viivästyskoroista aiheutuvia kustannuksia tai tulonmenetyksiä. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 21.) Isännöitsijän on myös seurattava yhtiön maksuvalmiutta. Isännöitsijän tulee esimerkiksi tarkastaa kuukausittain vastikkeiden ja vuokrien maksut ja huomauttaa maksamattomista maksuista kirjallisesti. (Viiala & Rantanen 2012, 45.)

Kirjanpito tulee järjestää hyvän kirjanpitotavan mukaisesti ja sen on oltava ajantasainen, jolloin se mahdollistaa tarvittavien laskelmien ja raporttien laatimisen. Tilinpäätöstietojen on oltava vertailukelpoisia ja annettava riittävät ja oikeat tiedot yhtiön taloudellisesta tilasta sekä toiminnasta. Kirjanpito sisältää kaksi vaihetta: juoksevan kirjanpidon ja tilinpäätöksen laadinnan. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 22.) Taloyhtiön tilinpäätös koostuu tuloslaskelmasta, taseesta ja tilinpäätöksen liitetiedoista. Tilinpäätöstä täydentää toimintakertomus sisältäen erillislaskelmia, kuten talousarviovertailun ja vastikelaskelmia. (Heinonen 2014, 39.)

#### 4.3.3 Tekniset ja toiminnalliset tehtävät

Suunnitelmallisuus ja ennakointi edesauttavat merkittävästi taloyhtiön asumisviihtyvyyttä, turvallisuutta, terveellisyyttä sekä ympäristövaikutuksia ja omaisuuden arvon kehittymistä. Yhtiön elinkaaren hallinta on tärkeää eli miten ja millaisin kustannuksin saadaan osakkaiden omaisuuden arvoa ylläpidettyä ja miten arvo saataisiin kasvamaan. (Saarinen 2011, 329.) Teknisiin tehtäviin kuuluvat ylläpitotason määrittäminen sekä huoltokirjan ylläpito, kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen, kunnossapidon suunnittelu ja seuranta sekä kunnossapito- ja korjausrakentamishankkeet. Päämääränä on kiinteistön käyttötarkoituksen mukainen toimivuuden ja käyttökelpoisuuden sekä kunnon ja arvon ylläpito sekä parantaminen. Isännöintisopimuksella sovitaan millä tavoin ja millä vastuutasolla tekniset tehtävät hoidetaan. Tavoitteena on

kuitenkin toimia kiinteistöstrategian tavoitteiden mukaisella tavalla. (Ingman & Haarma 2005, 15; Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 23.)

Kiinteistön ylläpito käsittää kiinteistön hoidon ja kunnossapidon. Kiinteistönhoitoon kuuluvat muun muassa teknisten järjestelmien hoito, vioittuneiden kohteiden korjaus, siivous, ulkoalueiden hoito sekä jätehuolto. Kiinteistön kunnossapito käsittää kiinteistön ominaisuuksien säilyttämisen tai päivittämisen uusimalla tai korjaamalla rakennusosia. (Saarinen 2011, 329–330.) Isännöitsijä yhdessä hallituksen kanssa päättää kiinteistöhoidon edellyttämästä palvelutasosta ja tämän pohjalta tehdään päätös kiinteistöhoidon organisoinnista. Kiinteistönhoidolle asetetaan laatutavoitteet ja järjestetään laadunhallinta hyödyntämällä palveluntuottajia. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 23.)

Isännöitsijän on huolehdittava, että taloyhtiön korjausten ja muutostöiden tiedot päivitetään huoltokirjaan (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 23). Huoltokirja on kiinteistökohtainen ja se sisältää kiinteistön hoitoa, huoltoa ja kunnossapitoa koskevat lähtötiedot, tavoitteet ja tehtävät. Huoltokirjalla voidaan osaltaan vaikuttaa kiinteistön elinkaaren hallintaan. Kun huoltokirja täytetään ja ylläpidetään oikein, voidaan sitä pitää arvokkaana tietolähteenä isännöitsijän lisäksi kiinteistön omistajalle, hoito- ja huolto-yrityksille sekä asukkaille. Suomen rakentamismääräyskokoelman osassa A4 on määritelty vähimmäissisältö huoltokirjalle. (Sallinen 2011, 333.)

Isännöitsijä esittelee hallitukselle kuntoarvion ja käyttötarkoituksen. Kuntoarvio teetetään asiantuntijalla hallituksen tai yhtiöjärjestyksen mukaan. Jos kuntoarviossa havaitaan tarve jonkin alueen kuntotutkimukselle, isännöitsijä teettää tutkimuksen asiantuntijalla. Isännöitsijä järjestää myös tarvittaessa kunnossapitoon liittyviä tarkastuksia ja katselmuksia sekä hoitaa pienten kertaluonteisten yhtiön vastuunalaisten korjaustöiden hallinnolliset järjestelytyöt. Lisäksi isännöitsijän on valvottava osakaiden ilmoittamia huoneistokohtaisia muutos- ja korjaustöitä, että ne tehdään rakennusta vahingoittamatta ja hyvää rakennustapaa noudattaen. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2010, 25–26.)

## 5 ISÄNNÖITSIJÄN OSAAMINEN JA AMMATTITAITO

Tässä luvussa käsitellään isännöitsijän kelpoisuus- ja pätevyysvaatimuksia sekä koulutusvaihtoehtoja. Laki ei määrittele isännöitsijälle erityisempiä kelpoisuus- tai pätevyysvaatimuksia, mutta silti isännöitsijältä vaaditaan monipuolista osaamista. Koulutuksilla isännöintialasta kiinnostuneet saavat kokonaiskuvan isännöinnissä vaadittavasta osaamisesta ja täydennyskoulutukset tarjoavat jo alalla toimiville ammattitaidon ylläpitämistä varten soveltuvaa koulutusta.

### 5.1 Kelpoisuus- ja pätevyysvaatimukset

Isännöitsijään sovelletaan samoja kelpoisuusvaatimuksia kuin hallituksen jäsenen. Isännöitsijän tulee olla täysi-ikäinen eli vähintään 18 -vuotias. Isännöitsijällä ei saa olla edunvalvojaa eli hänen tulee voida hallita itseään ja omaisuuttaan eikä hänen toimintakelpoisuuttaan voi olla rajoitettu. Isännöitsijä ei voi myöskään olla konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. (Kaivanto 2011, 40; Arjasmaa & Kaivanto 2012, 55; Viiala & Rantanen 2012, 40.) Isännöitsijäksi voidaan valita hallituksen jäsen, joka ei saa olla hallituksen puheenjohtaja. Jos hallituksen jäsen ollaan valitsemassa isännöitsijäksi, on tämä esteellinen äänestämään isännöintisopimuksesta. (Ingman & Haarma 2005, 9.)

Asunto-osakeyhtiölain (7:19–21) mukaan isännöitsijän on oltava luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Isännöitsijän tai, jos valituksi tulee isännöintiyhteisö, kotipaikan tulee olla Euroopan talousalueella. Jos yhteisö valitaan isännöitsijäksi, yhteisön vastuulla on ilmoittaa yhteisön päävastuullinen isännöitsijä. Isännöitsijä, joka on valittu yhteisön päävastuulliseksi isännöitsijäksi, on oltava isännöintiyhteisön hallituksen tai vastaavan johtoaseman jäsen, toimitusjohtaja tai toimittava vähintäänkin yhteisön palveluksessa. Asunto-osakeyhtiön tai isännöintiyhteisön kesken voidaan kuitenkin sopia toisin.

Isännöitsijälle ei ole asunto-osakeyhtiölaissa määritelty erityisiä pätevyysvaatimuksia tai ammattitaitovaatimuksia (Arjasmaa & Kaivanto 2012, 55). Ingmanin ja Haarmannin (2005, 9) mukaan isännöitsijän tehtävän suorittaminen menestyksekkäästi vaatii

ainakin jonkinlaista taloudellista, hallinnollista ja teknistä tuntemusta. Kaivanto (2011, 38–39) pitää näyttöinä ammattitaidosta isännöintikohteiden referenssejä, vastuuhenkilöiden suosituksia sekä työtodistuksia. Kahden vuoden päätoiminen työskentely on yleensä riittävä näyttö isännöitsijän ammattitaidosta. Laatua ja määrää ei aina voi yhdistää toisiinsa, sillä remonttikohdeet sekä uudemmat kohteet ovat useimmiten isännöitävistä kohteista haastavampia verraten remontoituihin tai takuuvaiheen ohittaviin kohteisiin.

Isännöinnissä osaaminen muodostuu asiaosaamisesta ja henkilökohtaisesta osaamisesta. Asia- eli substanssiosaaminen sisältää muun muassa lainsäädännön, talouden ja kiinteistön käytön sekä ylläpidon tuntemuksen. Henkilökohtaisiin osaamisvaatimuksiin lukeutuvat ihmissuhdetaidot sekä viestintätaidot, erilaisten projektien ja prosessien hallinta sekä verkosto-osaamisen taito. Asiantunteva isännöitsijä osaa myös etsiä asunto-osakeyhtiön etua tavoittelevia ratkaisuja ja osaa esittää toimenpiteitä niiden ratkaisemiseksi. Isännöitsijän palveluverkosto on yksi tärkeimmistä työn sujuvuuden edistäjistä, sillä ilman tätä verkostoa asunto-osakeyhtiön arkeen liittyvät työt ei tulisi hoidetuiksi. Verkoston rakentaminen, sen hyödyntäminen sekä kehittäminen lukeutuvat olennaisesti isännöitsijän työhön. (Kaivanto 2011, 39.)

## 5.2 Koulutusvaihtoehdot

Isännöitsijän tehtäviin ei ole suoraan kouluttavaa tutkintoa. Osaaminen hankitaan useimmiten yleisistä taloudellisten ja teknisten koulutuslinjojen sekä työkokemuksen kautta. Isännöintitehtävissä jo toimiva henkilö voi kehittää edelleen osaamistasoaan osallistumalla lisä- ja jatkokoulutuksiin. Isännöintitehtävissä hankittua osaamista voi myös vahvistaa isännöintialan ammattitutkinnon avulla, joka toteutetaan näyttötutkintona. (Hedvall ym. 2011, 27.) Kaivannon (2011, 38) mukaan isännöintikoulutuksella ja sen tasolla on olennaisesti vaikutusta isännöintikohteiden hoitamisessa tarvittavaan tietotaitoon.

Kiinko eli Kiinteistöalan koulutuskeskus tarjoaa ammattitutkintojen lisäksi lisä- ja täydennyskoulutuksia jo kiinteistöalan ammateissa toimiville ja alalle hakeutuville. (Kiinkon www-sivut 2015.) Suomessa myös joissakin ammattikorkeakouluissa voi

opiskella isännöintiä suuntautumisvaihtoehtona tutkintoon johtavana koulutuksena tai vastaavasti isännöinnin erikoistumisopintoina, jotka eivät johda tutkintoon ja ovat laajuudeltaan 30–60 opintopistettä. (Isännöintiliiton [www-sivut 2015.](#))

### 5.2.1 Isännöintialaa harkitsevat

Haaga-Helian ammattikorkeakoulu tarjoaa muun muassa kiinteistöalan opintopolun liiketalouden koulutusohjelmassa tradenomiopiskelijoille. Koulutus johtaa tradenomitutkintoon, jonka tarkoitus on kouluttaa valmistuvista monipuolisia osaajia, jotka omaavat yhden tai useamman vahvan erityisosaamisalueen. Kiinteistöalan opintopolku tarjoaa muun muassa isännöintialalla tarvittavan tietotaidon kehittämisen. Opintopolku toteutetaan yhdessä Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen kanssa. Opintojaksot koostuvat isännöinnin ja kiinteistöjohtamisen perusteista sekä asunto- ja kiinteistöjuridiikasta, tilinpäätös- ja yritysverotuksesta, yhtiöoikeudesta ja palvelujen tuotteistamisesta ja markkinoinnista. (Haaga-Helian [www-sivut 2014.](#)) Isännöitsijän erikoistumisopintoja, jotka eivät johda tutkintoon tarjoaa muun muassa Vaasan ammattikorkeakoulu. Isännöitsijän erikoistumisopinnot ovat laajuudeltaan 30 opintopistettä ja opinnot on tarkoitettu isännöinnistä kiinnostuneille. Opinnoissa käsitellään asunto-osakeyhtiölakia, taloushallintoa ja isännöintiä, isännöitsijän viestintää sekä rakennusteknillisiä kysymyksiä. (Vaasan ammattikorkeakoulun [www-sivut 2015.](#))

Isännöinnin perusteet -koulutuksesta käytetään lyhennettä ISPE. Koulutuksen tavoitteena on antaa perustietoa asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävistä sekä vastuuta ja velvollisuutta koskevista kysymyksistä. Koulutus sisältää isännöinnin keskeisten osa-alueiden: hallinnon, talouden ja teknisen ylläpidon läpikäynnin. Jokaisen osa-alueen läpikäyntiin varataan yksi päivä. Koulutus soveltuu isännöintiä ammatiksi harkitseville sekä sivutoimisesti isännöintiä hoitaville. (Kiinko 2015, 10.)

Asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutus (IK) <sup>TM</sup> antaa valmiudet hoitaa normaalien asuinkiinteistöjen isännöintitehtäviä ja valmentaa osallistujia isännöitsijän ammattiin. Koulutuksessa käsitellään muun muassa isännöintialaa koskeva keskeinen lainsäädäntö, isännöitsijän tehtävät ja vastuut, viestintä sekä asiakaspalvelu. Koulutus on muodoltaan monimuotoinen ja se sisältää itseopiskelua ja lähikontakteja, oppimisteh-

täviä sekä tenttejä. Todistuksen koulutuksesta saavat tehtävät ja tentit suorittaneet sekä opetukseen osallistuneet. Koulutukseen voi hakeutua henkilö, jolla ei ole aikaisempaa kokemusta isännöinnistä, mutta taloushallinnon perusteiden hallinta sekä asunto-osakeyhtiön toiminnan ymmärtäminen on suotavaa. (Kiinkon [www-sivut 2015.](#))

### 5.2.2 Isännöintialalla toimivat

Isännöinnin ammattitutkinto on tarkoitettu niille, jotka toimivat kiinteistöalan isännöinnin tehtävissä. Isännöinnin ammattitutkinto suoritetaan näytöin, joissa tutkinnon suorittaja osoittaa tutkinnon edellyttämän ammattitaidon. Tutkinnon suorittajalle laaditaan henkilökohtainen näyttösuunnitelma ja näytöt suoritetaan suunnitelman mukaisesti. Tutkintorakenteessa on kolme erilaista osaamisalaa: asunto-osakeyhtiön isännöinti, vuokratalon isännöinti ja kiinteistön tekniset palvelut. Tutkinto koostuu yhdestä osaamisalasta ja valinnaisesta tutkinnon osasta. Valinnaisen tutkinnon osan voi valita seuraavista: asiakkuuksien hallinta, asumisneuvonta, tieisännöinti, toimitilaisännöinti tai yrittäjän ammattitutkinnon osa. Jälkimmäinen yrittäjyyteen liittyvä osa jakautuu kolmeen vaihtoehtoon, jotka ovat yritystoiminnan suunnittelu, käynnistäminen tai analysointi ja kehittäminen. Opetushallituksen nimeämä tutkintotoimikunta vastaa isännöinnin ammattitutkinnon kehittämisestä, valvomisesta ja ohjaamisesta. (Kiinko 2015, 12.)

Isännöinnin ammattitutkinnon suorittaja voi jatkaa koulutukseen, jonka nimike on Isännöitsijän koulutus ja tutkinto. Koulutuksen edellytyksenä on, että hakija on suorittanut isännöitsijän ammattitutkinnon ja hänellä on päätoimisesta isännöinnistä vähintään vuoden kokemus. Koulutuksesta käytetään myös lyhennettä ITS® ja se toteutetaan monimuotoisena koulutuksena. Koulutusohjelman tavoitteena on vahvistaa isännöitsijän valmiuksia ammatti-isännöitsijänä toimimiseen ja koulutuksessa saadaan lisätietoja isännöintityöhön liittyvistä keskeisistä osa-alueista. Koulutuksessa käsiteltävien asioiden painopiste on asunto-osakeyhtiöön liittyvissä asioissa. Koulutukseen sisältyy lähiopetuksen lisäksi etäopiskelua, tehtäviä ja jaksokohtaisia tenttejä sekä esseitä ja kirjallisen projektityön laadinnan itsenäisesti. Koulutusohjelma on kestoltaan noin 1,5 vuotta ja sen suorittaminen vaatii lähiopetukseen osallistumisen,

tehtävien palautukset ja tentit hyväksytysti sekä hyväksytysti laaditun projektityön sekä sen esittelyn seminaaritilaisuudessa. (Kiinko 2015, 14.)

AIT® on lyhenne johtavan ammatti-isännöitsijän koulutuksesta ja tutkinnosta. Tämän koulutuksen tavoitteena on antaa tukea ja vahvistusta henkilöille, jotka työskentelevät erityisesti asuinkiinteistöomaisuuteen liittyvissä tehtävissä. Koulutusohjelma koostuu 60 opintopisteestä, joista 45 opintopistettä käsittää perusopintoja ja loput syventäviä projektiopintoja. Koulutus edellyttää työkokemusta vähintään kaksi vuotta päätoimisesta isännöinnistä tai vastaavasti viiden vuoden kokemusta kiinteistöalalta. Ennen koulutukseen hakeutumista on hakijan hyvä suorittaa ainakin ITS®- koulutus. Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutusohjelma soveltuu kokeneille isännöitsijöille, jotka toimivat tai ovat hakeutumassa johto-, esimies- tai asiantuntijatehtäviin asuin- ja liikekiinteistöissä. Myös henkilöt, jotka ovat merkittävässä vastuussa kiinteistöomaisuuksista ja omaavat vähintään ammattikorkeakoulun tason perustiedot sekä hallinnoinnin, kehittämisen ja johtamisen kokemusta, voivat hakeutua koulutukseen. (Kiinko 2015, 15.)

## 6 ISÄNNÖITSIJÖIDEN HAASTATTELUT

### 6.1 Tutkimustehtävä, tavoitteet ja tutkimusmenetelmä

Tutkimus tulisi perustua täsmällisesti määritettyyn tutkimustehtävään ja siitä johdettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksella pyritään löytämään vastaus tutkimuskysymyksiin. Jotta työn mitoitus on kohtuullinen rajauksen suhteen ja jotta työn tulokset voidaan analysoida syvällisellä tasolla, yhdellä tutkimuksella pystytään vastaamaan enintään neljään tutkimuskysymykseen. (Vilka 2005, 45–46.) Tuomen ja Sarajärven (2009, 157) mukaan tutkimuksen yleiseen tarkoitukseen ja tutkimustehtävän rajaukseen on syytä kiinnittää huomiota ja tutkimuksen tarkoitus sekä tavoite on esitettävä selkeästi.

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä on tarkastella isännöitsijän ominaisuuksia, ammattitaidon ylläpitämistä, isännöitsijän tehtäväkenttää sekä hyvän isännöitsijän piirteitä. Opinnäytetyöllä pyritään selvittämään seuraavia tutkimuskysymyksiä:

- Minkälaisia henkilöitä toimii isännöitsijöinä?
- Miten isännöitsijä ylläpitää ammattitaitoaan?
- Millainen on isännöitsijän tehtäväkenttä?
- Milloin voidaan puhua hyvästä isännöitsijästä?

Teemahaastattelurunko (Liite 1) on laadittu niin, että sillä saadaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Isännöitsijän ominaisuuksia tarkastellessa pyritään selvittämään muun muassa miten he ovat päätyneet juuri isännöitsijöiksi, alalla olo vuodet, koulutus- ja kokemustausta sekä henkilökohtaiset ominaisuudet. Ammattitaidon ylläpitäminen isännöitsijän työssä on myös tärkeää jo pelkästään muuttuvan lainsäädännön vuoksi, joten isännöitsijän ammattitaidon ylläpitoa tarkastellessa pyritään kiinnittämään huomiota niihin keinoihin ja tapoihin, joilla isännöitsijät ylläpitävät ammattitaitoaan. Isännöitsijän tehtäväkenttää tarkastellaan sen laajuuden ja tehtävien määrän näkökulmasta. Tehtäväkenttää tarkastellessa pyritään myös selvittämään mitä tehtäviä isännöitsijät pitävät tärkeimpinä ja mitkä työtehtävät vievät eniten tai vähiten aikaa. Isännöitsijän tehtäväkentän ymmärtämisen vuoksi on myös tarkoituksellista sel-



vittää saavatko isännöitsijät yhteydenottoja isännöitsijän tehtäväkenttään kuulumattomista asioista ja miten he tähän suhtautuvat. Isännöitsijöiltä kysytään myös, millainen näkemys heillä on hyvästä isännöitsijästä. Isännöitsijän eettiset ohjeet liittyvät läheisesti hyvään isännöintiin ja ne löytyvät liitteistä (Liite 2).

Opinnäytetyön aiheena on isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä. Opinnäytetyössä korostuu isännöitsijän näkökulma tutkimusaiheesta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa isännöintialasta kiinnostuneille ja isännöitsijöiksi aikoville, jolloin esimerkiksi tutkimuskysymykset on esitetty tätä kohderyhmää ajatellen. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, jonka tarkoitus on tuottaa selvitys aiheesta. Aineistoa tähän opinnäytetyöhön kerätään alan kirjallisuudesta, ajankohtaisista artikkeleista, internet-lähteistä sekä teemahaastatteluista.

Tässä opinnäytetyössä korostuu tutkimuksellinen ote, jossa käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä teemahaastattelumenetelmää hyödyntämällä käytännönläheistä ja isännöitsijöiden näkökulmaan perustuvaa tietoa aiheesta. Hirsijärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 161, 164) mukaan lähtökohtana laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen ja siksi aineisto kerätään luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa. Kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tarkoituksena on löytää ja paljastaa tosiasioita. Kohdejoukko pyritään valitsemaan tarkoituksenmukaisesti eikä satunnaisotannalla. Kvalitatiivisen tutkimuksen luonteeseen kuuluen tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedonkeruun välineenä.

Haastatteluaineisto tullaan nauhoittamaan ja litteroimaan. Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen on aineisto muutettava sellaiseen muotoon, jossa sen tutkiminen on mahdollista. (Vilka 2005, 115). Litteroinnilla tarkoitetaan erilaisten tallenteiden, kuten äänitteiden ja videoiden kirjoittamista kirjalliseen muotoon. Haastatteluaineiston muuttamisesta tekstimuotoon on hyötyä sen analysoinnissa eli tutkimusaineiston järjestelmällisessä läpikäynnissä. Tällöin aineiston ryhmittely sekä luokittelu helpottuvat. Litterointi on työläs ja hidas työvaihe ja siksi tutkija joutuu ratkaisemaan mitä kaikkea hän litteroi. (Vilka 2005, 115; Kananen 2010, 58.) Kananen (2010, 58) mukaan litteroinnissa voidaan erottaa eri tasoja tarkkuuden suhteen. Tarkimmillaan litteroinnin voi tehdä niin, että puheen lisäksi huomioidaan eleet ja äänenpainot. Tässä

tutkimuksessa eleitä ja äänenpainoja ei oteta huomioon, vaan litterointi tapahtuu riittävällä tarkkuudella.

Teemahaastatteluaineistoa on useimmiten analysoitu teemoittelemalla, jolloin aineisto jäsennetään teemojen mukaisesti. Aineiston voi litteroinnin jälkeen järjestää uudestaan niin, että jokaisen teeman alla on kaikkien haastateltavien vastaukset kyseiseen teemaan. Tämän jälkeen aineistoa on helppo analysoida teemoittain. (Eskola & Vastamäki 2007, 42.) Teemoittelussa painottuu se, mitä kustakin teemasta on sanottu. Jos aineiston keruu on tapahtunut teemahaastattelulla, aineiston pilkkominen helpottuu, sillä haastattelun teemat muodostavat jo itsessään jäsennyksen aineistoon. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Näiden teemojen rinnalle saattaa nousta myös muita teemoja, jotka ovat lähtöteemoja mielenkiintoisempia (Hirsijärvi & Hurme 2011, 173). Teemat muodostuivat pitkälti teemarunon mukaan, mutta mielenkiintoiseksi teemaksi edellisten rinnalle nousi teema ”neuvoja alasta kiinnostuneille ja isännöitsijöiksi aikoville”.

Teemahaastatteluaineisto puretaan ensin teemahaastattelurunon mukaan ja litteroidaan. Litteroinnin jälkeen aineistoa järjestellään teemoittelemalla. Kunkin teeman alle kootaan kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhuttiin kyseisestä teemasta. Teemoittelu suoritetaan tekstinkäsittelyohjelmalla leikkaa ja liimaa – toiminnolla. Tutkimusraportissa esitetään teemojen käsittelyn yhteydessä näytepaloja eli sitaatteja. Aineistosta lainatuilla sitaateilla pyritään havainnollistamaan esimerkkejä ja niillä tarjotaan lukijalle todiste siitä, että tutkimuksessa on ollut jokin aineisto, jota on voitu analysoida. Sitaitteja ei tule käyttää sen vuoksi, että niillä lisätään raportin pituutta, vaan jokaisen sitaatin tulee olla tarkoin harkittu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

## 6.2 Teemahaastattelu

Haastattelu on menetelmänä joustava, sillä se sopii moniin eri tutkimustarkoituksiin ja haastattelija voi itse päättää kysymysten esittämisjärjestyksen. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymyksiä, selventää ilmausten sanamuotoa sekä oikaista väärinkäsityksiä. Haastattelun etuihin lukeutuu myös se, että haastatteluun voidaan valita

henkilöt, joilla on tietoa aiheesta tai kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. (Vilkkä 2005, 87; Hirsjärvi & Hurme 2008, 34; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.) Tässä tutkimuksessa hyödynnetään teemahaastattelumenetelmää, jossa haastateltaviksi on valittu isännöitsijöitä. Heidän tiedoillaan ja kokemuksillaan on tutkimuksen kannalta keskeinen merkitys. Kanasen (2010, 53) mukaan erityisesti yksilöhaastattelut tuottavat tarkempaa ja luotettavampaa tietoa. Tämä tutkimus toteutetaan yksilöhaastatteluna, jolloin haastattelutilanteessa voidaan keskittyä haastattelemaan yhtä isännöitsijää kerrallaan ja saada näin tarkempaa tietoa tutkittavasta aiheesta.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen yleisin tiedonkeruumenetelmä on teemahaastattelu (Vilkkä 2005, 81–82 & Kananen 2010, 53). Teemahaastattelua pidetään lomake- ja avoimen haastattelun välimuotona ja siitä käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin sisältyvien tarkentavien kysymysten mukaan. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole väliä, vaan pääasia on, että haastateltava antaa oman kuvauksensa valittuihin teemoihin liittyen omin sanoin. (Vilkkä 2005, 82; Hirsjärvi & Hurme 2008, 47; Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 48) mukaan teemahaastattelua voidaan pitää lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua, sillä kysymykset eivät välttämättä ole niin tarkassa järjestyksessä tai muodossa, mutta teema-alueet ovat kuitenkin kaikille haastateltaville samat.

Teemahaastattelussa tarkoitus on saada merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävä huomioiden, jolloin kysymykset eivät voi olla sisällöltään mitä tahansa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Teemahaastattelussa korostuukin ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioilleen antamat merkitykset, ja siinä voidaan tutkia haastateltavan ajatuksia, asenteita, tavoitteita, toimintaa ja tietoja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Haastateltavien motivoiminen käsitysten ja kokemusten jakamiseen vaatii kuitenkin joskus työtä. Vaikka haastateltava onkin antanut suostumuksensa alustuksen saatuaan tai saatekirjeen luettuaan, voi hän epäröidä haastatteluun ryhtymistä. Ennen haastattelun alkua on syytä varmistaa haastateltavan tietoisuus tutkimuksen tarkoitusta kohtaan sekä hänen suostuvaisuutensa haastattelun toteuttamisella. Yksi tärkeä seikka haastateltavan motivoitumisen kannalta on haastattelurungon juonellisuus. Tutki-

mushaastattelun voi toteuttaa esimerkiksi yksittäisistä kysymyksistä yleisempiin. Tämän voi käytännössä toteuttaa aloittamalla kysymykset haastateltavan toimintaa ja kokemuksia koskevista kysymyksistä ja siirtyä vähitellen yleisempiin rakenteita ja käsityksiä koskeviin kysymyksiin ja päinvastoin. (Vilka 2005, 112–113.) Kananen (2010, 55) suosittelee kuitenkin käyttämään teemahaastattelun tekniikkana etenemistä yleisestä yksityiseen, jolloin voidaan välttyä siltä, että yksityiskohtainen kysymys sulkee pois ei-yksityiskohtaisen asian, jolla voisi olla merkitystä.

Haastatteluun liittyy monia hyviä puolia, mutta aineistonkeruumenetelmänä siihen liittyy myös erilaisia ongelmia. Haastattelijan rooli vaatii useimmiten sekä taitoa että kokemusta. Haastattelu vie lisäksi aikaa, sillä sopivien haastateltavien etsiminen, haastatteluista sopiminen ja niiden toteuttaminen on aikaa vievää. Kovin lyhyeen haastatteluun ei kannata ryhtyä. (Hirsjärvi ym. 2009, 206; Hirsjärvi & Hurme, 2008, 35.)

Haastattelujen toteuttaminen vaatii haastattelijalta huolellista suunnittelua ja virhetuloksiin varautumista. Virhetuloksia voivat aiheuttaa haastattelija, haastateltava ja itse haastattelutilanne. Luotettavuus saattaa heikentyä silloin, kun haastateltavalla on taipumus vastata sosiaalisesti suotavasti, esimerkiksi jos haastateltava haluaa esiintyä hyvänä kansalaisena. Haastateltava voi antaa myös vastauksia aiheisiin, jotka eivät liity valittuihin teemoihin. (Hirsjärvi ym. 2009, 206.) Tämä tuottaa erityisesti haastetta. Haastattelijan tehtävänä on huolehtia, että ennalta valituissa teemoissa pysytään. (Vilka 2005 ).

### 6.3 Haastateltavien valinta

Laadullisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai tulkitsemaan mielekkäästi jotakin ilmiötä teorian pohjalta. Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien valintaan vaikuttaa luonnollisesti se, mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavat valitaan sillä perusteella, mikä on heidän teemaa tai tutkittavaa asiaa koskeva asiantuntemus tai kokemus. Haastateltavalla on siis hyvä olla omakohtaista kokemusta tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86; Vilka 2005, 114.) Lisäksi tiedonantajien valinta tulee olla harkinnan-

varaista ja sen tulee olla tutkimuksen tarkoitukseen sopivaa. Tutkimusraportista on ilmevä, että tiedonantajien valintaa on harkittu ja valinnan tulee olla tutkimuksen tarkoitukseen sopiva. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 85–86.)

Haastateltavat ovat isännöitsijöitä, jotka valitaan heidän kokemustaustansa perusteella. Tavoitteena haastateltavien valinnassa on saada koulutukseltaan ja kokemustaltaan mahdollisimman erilaisia isännöitsijöitä. Tavoitteella pyritään saamaan monipuolisia näkökulmia tutkittavaan aiheeseen. Lisäksi tavoitteeseen pyrkiminen auttaa isännöitsijän ominaisuuksien kartoittamisessa eli siinä millaisia henkilöitä isännöitsijöinä toimii. Kanasen (2010, 54) mukaan laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien määrää ei useinkaan voida etukäteen määritellä. Tässä tutkimuksessa ei haastateltavien määrää ole määritelty etukäteen, vaan haastattelujen määrä määritellään toteutettujen haastattelujen perusteella.

Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina, jolloin voidaan haastatella yhtä isännöitsijää kerrallaan. Tavoitteena on saada taustoiltaan erilaisia isännöitsijöitä haastateltaviksi. Tutkimuksen tarkoitukseen sopivien haastateltavien valinta pyritään tekemään internetistä isännöintitoimistojen kotisivuilla olevien isännöitsijöiden yhteystietojen perusteella. Tarkastelemalla isännöintitoimistojen kotisivuilta löytyviä lähtötietoja isännöitsijöiden taustoista, mahdollistaa se saamaan taustoiltaan erilaisia isännöitsijöitä haastatteluehdokkaiksi. Haastatteluehdokkaista tehdään lista ja heihin otetaan yhteyttä puhelimitse mahdollista haastattelun toteuttamista varten.

#### 6.4 Toteutus

Haastatteluun sopivista isännöitsijöistä tehtiin lista yhteydenottoa ja mahdollista haastattelun sopimista varten. Tietoja sopivista isännöitsijöistä etsittiin internetistä isännöintitoimistojen nettisivuilta ja vinkkejä sopiviksi haastateltaviksi saatiin tuttavilta. Isännöintitoimistojen nettisivuilta löytyivät isännöitsijöiden yhteystiedot ja useimmiten maininta koulutus- tai kokemustaustasta. Haastatteluiden toteutustavaksi valittiin kasvotusten tapahtuva haastattelu haastateltavan tiloissa. Mahdollisuus puhelimitse toteutettavaan haastatteluun oli myös vartenotettavana vaihtoehtona, sillä isännöitsijöillä on luonnollisesti keväisin hyvin kiireistä.

Haastateltavien suostumusta haastatteluun tiedusteltiin soittamalla ja haastatteluehdokkaan suostuessa, sovittiin haastatteluajankohdasta tarkemmin. Puhelun aikana annettiin lyhyt alustus tutkimuksesta ja kerrottiin tutkimuksen aihe, tarkoitus ja tavoitteet. Alustukseen sisältyi tutkijan esittely eli koulutusohjelman ja oppilaitoksen esittely. Lisäksi kerrottiin mitä tutkimus sisältäisi ja mihin asioihin haluttiin hakea vastausta. Puhelimessa alustus oli seuraavanlainen: ”Olen kolmannen vuoden tradenomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä aiheesta isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä. Tutkimuksella pyritään saamaan käytännönläheistä ja isännöitsijän näkökulmaan perustuvaa tietoa aiheesta. Tutkimuksella pyritään tarkastelemaan isännöitsijän ominaisuuksia, ammattitaidon ylläpitoa, tehtäväkenttää ja hyvän isännöitsijän piirteitä. Tutkimusmenetelmäksi on valittu teemahaastattelu ja tiedustelen, onko teillä halukkuutta ja mielenkiintoa osallistua haastatteluun, jossa teitä haastatellaan edellä mainittuihin teemoihin liittyen? Tutkimuksen on tarkoitus palvella alasta kiinnostuneita ja isännöitsijöiksi aikovia.” Jos isännöitsijä suostui haastatteluun, sovittiin haastatteluajasta tarkemmin, kerrottiin arvioitu haastattelun kesto ja samalla kysyttiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen.

Paras tapa teemahaastatteluiden tallentamiseen on digitaalinen nauhuri, joka vapauttaa haastattelijan mekaanisesta vastausten kirjaamisesta. Teknistä tallennusvälinettä käyttämällä haastattelijä voi keskittyä itse haastatteluun eikä sen ylöskirjaamiseen. (Kananen 2010, 58.) Haastateltavalle kerrottiin, että haastattelut tultaisiin nauhoittamaan nauhurilla, joka helpottaisi haastattelutilanteessa haastattelijan keskittymistä ja myöhempää haastatteluiden purkamista ja analysointia. Haastatteluiden analysointi tapahtuisi nimettömästi, eikä tarkoituksena ole, että haastateltavien henkilöllisyys paljastuisi. Tutkimuksen tarkoituksen perusteella haastateltavien henkilöllisyyden paljastamisesta ei katsottu saavan lisähyötyä. Haastattelun kestoksi arvioitiin noin puoli tuntia.

Vilkan (2005, 112) mukaan tutkimushaastatteluun varatulla tilalla on merkitystä tutkimuksen laatuun nähden. Tutkijan tulee ottaa kantaa tutkimustekstissään siihen, millainen vaikutus muun muassa ajalla ja paikalla on toteutetun tutkimuksen laatuun ja siten kerätyn aineiston kykyyn vastata muun muassa tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tavoitteisiin. Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimuksessa korostuu aika- ja paikkasidonnaisuus.

Haastattelut toteutettiin maaliskuussa 2015. Seitsemälle isännöitsijälle otettiin yhteyttä ja kuusi haastattelua toteutui. Sovituista haastatteluajankohdista pidettiin kiinni eikä peruutuksia tullut. Eräs isännöitsijä kuitenkin kieltäytyi jo puhelimesta haastattelusta työkiireisiinsä vedoten, mutta suositteli toista isännöitsijätuttavaansa sopivaksi haastateltavaksi. Positiivinen yllätys oli, että isännöitsijöiltä löytyi aikaa haastatteluun näin keväällä ja he suostuivat haastateltaviksi. Kaikki haastatteluun suostuneet antoivat myös luvan haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelupaikkoina toimivat isännöitsijöiden toimistot, joko toimiston neuvotteluhuone tai isännöitsijän työhuone. Ylimääräiset taustamelut pyrittiin minimoimaan sulkemalla ovi ja puhelimet laitettiin äänettömälle. Haastateltavat osoittivat yllättävän paljon kiinnostusta tutkimusta kohtaan ja haastattelutilanteet osoittautuivat mieluiseksi. Haastattelukysymykset ja haastatteluun kulunut aika koettiin miellyttäväksi. Lyhin haastattelu kesti 30 minuuttia ja pisimmän haastattelun kesto oli 45 minuuttia.

## 6.5 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen liitetään usein käsitteet validiteetti eli tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä on luvattu ja reliabiliteetti eli tutkimustulokset ovat toistettavissa. Näiden käsitteiden käyttö laadullisessa tutkimuksessa on saanut osakseen kritiikkiä, sillä ne vastaavat lähinnä määrällisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen tarpeita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole selkeitä ohjeita, vaan tutkimusta on selitettävä ja perusteltava uskottavasti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136, 140–141.) Tässä opinnäytetyössä voidaan katsoa validiteetin toteutuneen, sillä tutkimustehtävään on saatu vastaus. Reliabiliteetin voidaan todeta toteutuvan myös, sillä tutkimuksen toteutustapa ei ole niin ainutlaatuinen, että sitä ei voisi joku muu toteuttaa samoin perustein. Työn luotettavuutta on pyritty osoittamaan muun muassa huolellisen kuvauksen avulla muun muassa tutkimuksen kulusta ja sen toteutuksesta. Kanasen (2010, 69) mukaan dokumentaatio lukeutuu yhdeksi tärkeimpien asioiden joukkoon, jolla voidaan työlle luoda uskottavuutta. Tutkimuksessa tehdyt ratkaisut ja valinnat tulee perustella, kuten miksi tutkimuksessa on päädytty juuri tiettyyn analysointitapaan. Opinnäytetyössä on pyritty selittämään tutkimuksen kulku ja erilaiset ratkaisut mahdollisimman tarkasti. Analysointitapaa on myös selitetty ja perusteltu.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta vahvistaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta tutkimuksen eri vaiheista. Esimerkiksi haastattelututkimuksessa kerrotaan paikoista, joissa aineistot kerättiin sekä haastatteluihin käytetty aika. Tutkijan olisi myös hyvä osoittaa tutkimuksessaan millä perusteella hän tulkintoja esittää. Tutkimusselosteita kannattaa muun muassa rikastuttaa suorilla haastatteluotteilla. ( Hirsijärvi ym. 2009, 232–233.) Tutkimuksessa on pyritty selostamaan tarkasti haastateltavien valinta ja haastatteluiden toteutustapa. Haastatteluihin kuluvaa aikaa on ensin arvioitu ja toteutuksen jälkeen on kerrottu haastatteluihin todellisuudessa kulunut aika. Lisäksi tulkintoja on pyritty tukemaan ja rikastamaan suorilla lainauksilla haastatteluista, kuitenkin paljastamatta haastateltavien henkilöllisyyttä.

Opinnäytetyön luotettavuutta tarkastellessa yksi tärkeä tarkastelun kohde on lähteiden luotettavuus. Lähteinä opinnäytetyössä on pyritty käyttämään luotettavia ja uskottavia lähteitä. Lähteiden valinta on tapahtunut suosimalla ajankohtaisia artikkeleita ja tunnettujen organisaatioiden internetsivustoja, kuten Patentti- ja rekisterihallituksen ja Isännöintiliiton internetsivuja. Lisäksi alan kirjallisuus on pyritty valitsemaan siten, että lähteet ovat tuoreita, ajankohtaisia sekä asianmukaisia.



## 7 TUTKIMUSTULOKSET

### 7.1 Isännöitsijän ominaisuudet ja ammattitaito

Kaikki haastateltavat omasivat taloudellisen pohjakoulutuksen, kolmella oli merkonomi-tutkinto, joista yksi oli ylioppilasmerkonomitutkinto. Kolmella haastateltavista oli lukio-opinnot suoritettuna ja yksi heistä oli lukion jälkeen valmistunut kauppatieteiden maisteriksi. Kaikki haastateltavat olivat suorittaneet isännöitsijän ammattitutkinnon, kahdella isännöitsijällä oli suoritettuna ITS- tutkinto ja toisella heistä oli myös AIT- tutkinto. Yksi isännöitsijä oli myös suorittanut Satakunnan ammattikorkeakoulussa kahden vuoden mittaisen isännöitsijän erikoistumisopinnot. Isännöintikokemusta haastateltaville oli kertynyt 8 kuukaudesta 28 vuoteen. Kaikki haastateltavat olivat porilaisia isännöitsijöitä.

Haastateltavien isännöitävät kohteet olivat monipuolisia, ne olivat eri- ikäisiä ja kokoisia. Isännöintikohteiden määrällä oli vaikutusta siihen, kuinka suuria isännöitävät kohteet olivat. Jos isännöitäviä kohteita oli paljon, ei joukkoon mahtunut yhtään 100 huoneiston yhtiötä. Kun taas kohteita oli niukemmin, mukana oli huoneistoiltaan lukumääräisesti suurempia taloyhtiöitä. Kaikilla haastateltavilla isännöintikohteiden koko vaihteli suuresti, pienimmät isännöintikohteet olivat neljä huoneistoa ja suurimmat 100 huoneiston asunto-osakeyhtiöitä. Isännöitävien kohteiden lukumäärä oli kahdestakymmenestä neljäänkymmeneen. Isännöintikohteita eniten omaavalla isännöitsijällä suurin kohde oli 64 huoneiston asunto-osakeyhtiö, kun taas erään isännöitsijän kohteiden määrä oli 27 ja suurin huoneistomäärä oli 100. Yhdellä isännöitsijällä enemmistö isännöintikohteista oli kuitenkin 25–30 huoneiston kokoisia.

Isännöitsijöiksi haastateltavat olivat päätyneet erilaisten sattumien kautta, mutta kaikilla oli jokin kosketuspinta isännöintialaan jo ennen isännöitsijäksi ryhtymistään. Eräs isännöitsijä oli päässyt taloyhtiön hallitukseen ja sitä kautta kiinnostunut isännöitsijän työstä. Kaksi isännöitsijää oli aloittanut työt sivutoimisena isännöitsijänä ja sitä kautta heille tarjoutui työ päätoimisena isännöitsijänä. Eräs isännöitsijä koki tietynlaista ajautumista isännöitsijäksi ja toinen isännöitsijä halusi tilintarkastusassistentin työstä siirtyä isännöitsijäksi, jotta voisi työssään olla enemmän tekemisissä ihmis-

ten kanssa. Haastateltaville yhteistä oli se, että heille oli avautunut tilaisuus toimia isännöitsijänä, jolloin he olivat kaikki tarttuneet tähän tilaisuuteen. Esiin nousi kiinnostus isännöintityötä kohtaan, vaikuttamisen mahdollisuus taloyhtiön asioihin isännöitsijänä ja sosiaalisen kanssakäymisen kaipuu tai isännöintityön hyvä työllisyystilanne. Kolme isännöitsijää näki suurimpana syynä ryhtyä isännöitsijäksi juuri hyvän työllisyystilanteen ja he kokivat, että isännöintityötä oli hyvin tarjolla. Alla olevista näytteistä on nähtävissä, kuinka erilaiset lähtökohdat kolmella haastateltavalla oli ryhtyä isännöitsijäksi:

*”Yks tekijä oli ehkä se, että muutin vuokra-asunnosta omistusasuntoon kerrostaloon ja pääsin taloyhtiön hallitukseen ja taloyhtiön hallituksessa pääsi näkemään isännöitsijän työskentelyä siltä puolelta ja sitä kautta pikku hiljaa mielenkiinto heräs.”* (Isännöitsijä 1)

*”Kiinteistösihteerinä oleminen vaikutti, eli alkoi tuntua siltä, että haluan jotain enemmän ja haluais päästä vaikuttamaan paremmin taloyhtiöiden asioihin. Käytännön kokemuksen eli kiinteistösihteerin työn kautta. Siinä oli hyvä pohja tutustua tähän alaan.”* (Isännöitsijä 2)

*”Tilintarkastus-assistenttina toimin aiemmin ja se ei ollut lainkaan mun juttu, kun toimistossa oltiin vain yksinään eikä ollut sellaista sosiaalista kanssakäymistä, sitä kautta oli tuttuja yhteistyökumppaneita ja päädyin sitten tänne.”* (Isännöitsijä 6)

Suurin osa haastateltavien isännöintikohteista oli pitkäaikaisia asiakkaita ja kahdella isännöitsijällä isännöintikohteet olivat siirtyneet eläkkeelle jääneiltä isännöitsijöiltä. Yhdellä isännöitsijällä liiketoimintakauppojen kautta siirtyi asiakaskohteita tämän isännöitäväksi. Asioita, jotka isännöitsijät uskoivat vaikuttaneen heidän valituiksi tulemiseen asunto-osakeyhtiöön, olivat muun muassa luotettavuus, kokemus ja asiantuntevuus. Myös hintaa ja koulutuksen merkitystä korostettiin. Muutama haastateltava mainitsi myös sen, että mainostamista ei ollut tehty koko isännöintitoimiston olemassaolon aikana, vaan suositukset olivat muodostuneet tärkeimmäksi kanavaksi. Suositusten kautta uusia isännöintikohteita oli siirtynyt isännöitsijöille. Suositukset olivat tulleet muun muassa osakkaiden, hallituksen tai tilintarkastajien kautta.

*”—mainostusta ja markkinointia ei ole tehty koskaan, vaan kohteet tulevat jonkun suosituksesta, kuten osakkaiden, hallituksen jäsenten tai tilintarkastajien kautta.”*

(Isännöitsijä 5)

Isännöitsijät korostivat henkilökohtaisten ominaisuuksien merkitystä työssään. Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla nähtiin olevan erittäin suuri painoarvo työssä selviytymisessä. Ennen kaikkea isännöitsijän on oltava sosiaalinen, vuorovaikutustaitoinen sekä tultava erilaisten ihmisten kanssa toimeen. Työ nähtiin melko rankkana, sillä työtä tehdään ihmisten parissa ihmisille eikä arvostelevalta kommenteilta voida välttyä. Erityisesti erilaiset riitatilanteet tai syytökset isännöitsijää kohtaan nähtiin asioina, jotka täytyy vain kestää. Haastatteluista nousi se, että isännöitsijä ei saa olla liian herkkä ja negatiivisetkin arvostelut on vain nieltävä ja sitä kautta oltava myös nöyrä. Eräs isännöitsijä myös lisäsi, että isännöitsijän on oltava sanavalmis ja pidettävä itsestään sen verran, että voi ottaa vastaan herjaukset. Alla oleva sitaatti vahvistaa isännöitsijöiden näkemystä siitä, että työ ei välttämättä sovi kaikille.

*”Tää ei ole niitä helpoimpia hommia, tää ei kaikille sovi, ei ainakaan kovin herkille ihmisille.”* (Isännöitsijä 3)

Haastateltavat painottivat, että isännöitsijän on tultava hyvin toimeen erilaisten ihmisten kanssa, mutta henkilökemiat ovat yksi vahva tekijä siinä, miten se käytännössä onnistuu. Haastatteluissa korostui erityisesti se, jos henkilökemiat eivät sovi yhteen esimerkiksi hallituksen jäsenien kanssa, on isännöitsijän vaikea selviytyä työstään. Tämä koettiin sellaiseksi asiaksi, johon ei esimerkiksi isännöitsijän sosiaalisuudella, vuorovaikutustaidoilla tai hyvällä isännöintityöllä voitaisi vaikuttaa. Kuitenkin isännöitsijän persoonalla nähtiin olevan merkitystä siinä, että se edesauttaa erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulemistä. Se, että isännöitsijä on oikeanlainen henkilö tähän työhön, nähtiin olevan paremmat mahdollisuudet toimia isännöitsijänä erilaisten ihmisten kanssa. Haastatteluissa painottui myös se, että kaikilla isännöitsijöillä on sama laki toimintansa takana eikä siten toimintatavat voi paljon erota toisistaan. Eräs isännöitsijä korosti, että isännöitsijällä on mahdollisuus erottua edukseen omalla persoonallaan.

*”Henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on valtavan iso merkitys tavallaan, mutta tää on hirveen paljon myöskin henkilökemiaa, vaikka tekisit työsi kuinka hyvin ja jos vaan jonkun kanssa ei synkkaa, niin ei se vaan auta.” (Isännöitsijä 5)*

*”90 prosenttia työssä onnistumisessa riippuu henkilökohtaisista ominaisuuksista, meillä on kaikilla sama laki takana, jota me joudumme noudattamaan, toimintatapoja ei ole kovin monia, se on se isännöitsijän persoona, mitä tässä myydään.” (Isännöitsijä 4)*

Henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi isännöitsijän koulutuksella nähtiin olevan merkittävä osa isännöitsijän ominaisuuksissa. Erityisesti taloudellinen osaaminen nousi tärkeämmäksi kriteeriksi vaikka teknistä osaamista ei vähäteltykään. Isännöitsijän kuitenkin on tiedettävä perusasiat taloudesta ja teknisestä puolesta. Erityisesti kirjanpito- ja talousosaamisesta nähtiin olevan hyötyä, vaikka sen hoitaisikin isännöitsijän puolesta kirjanpitäjä. Isännöitsijän tulisi kuitenkin ymmärtää kirjanpidon päälle ja tarvittaessa osattava esittää tilinpäätöstiedot hallitukselle. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että isännöitsijän tulisi myös ymmärtää jonkin verran teknisistä asioista, vaikka tähän koulutusta ei olisikaan käyty. Jos taloudellinen osaaminen on hyvällä tasolla ja tekninen osaaminen taas heikkoa, yhteistyökumppaniverkoston merkitystä ei voi kiistää. Yhtä mieltä oltiin siitä, että hyvä yhteistyökumppaniverkosto on yksi isännöitsijän tärkeimmistä työkaluista, esimerkiksi teknistä apua voi kysyä siihen sopivilta yhteistyökumppaneilta. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että asioihin, joihin isännöitsijä ei osaa antaa vastausta, on käännettävä oikeiden henkilöiden puoleen ja sitä kautta välitettävä tieto sitä tarvitsevalle. Tärkeimpänä tässä asiassa isännöitsijät kokivat sen, että osaa etsiä tietoa oikeista paikoista ja oikeilta henkilöiltä. Vaikka isännöitsijä ei tietäisikään jotakin taloyhtiön asukasta askarruttavaa asiaa, hän kuitenkin lupaa selvittää tämän ja tietää mistä voi asiaa kysyä.

*”Ymmärrettävä mitä tietää ja mitä ei tiedä, ja tietää milloin tieto täytyy hankkia muualta.” (Isännöitsijä 5)*

*”Tiedettävä keneltä kysyy neuvoa ja osattava käyttää alan asiantuntijoita esimerkiksi korjaustarveselvitysten laatimiseen.” (Isännöitsijä 1)*

Isännöitsijät olivat vahvasti sitä mieltä, että ilman koulutusta työtä ei voi tehdä. Vaikka laki ei määrittelekään isännöitsijälle erityisempiä pätevyysvaatimuksia, lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että isännöitsijän pätevyysvaatimuksena tulisi ehdottomasti olla isännöitsijän ammattitutkinto. Eräs isännöitsijä ei kuitenkaan alalle lähtisi pelkän isännöitsijän ammattitutkinnon varassa. Toinen isännöitsijä asettaisi isännöitsijän ammattitutkinnon lisäksi ITS-tutkinnon pätevyysvaatimukseksi isännöitsijälle ja tämän lisäksi muutaman vuoden kokemuksen isännöinnistä. Suurin osa isännöitsijöistä piti riskinä taloyhtiölle valita isännöitsijä, jolla ei ole kokemusta tai koulutusta tähän työhön. Kun tietotaitoa ei ole, on taloyhtiötä hyvin vaikea johtaa, sillä samalla on tunnettava laki ja erilaiset määräykset, jotka isännöitsijän työtä ohjaavat.

*”Tulisi olla joitakin vähimmäisvaatimuksia koskien isännöitsijän perustutkintoja, pitäisi päästä siihen kuin kiinteistönvälityksessäkin eli toimistossa pitää olla yksi ammattitutkinnon suorittanut isännöitsijä.”* (Isännöitsijä 4)

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että isännöitsijän on jatkuvasti pyrittävä kehittämään toimintaansa ja pysyttävä muutosten ja lakien perässä. Taitojen ylläpitäminen isännöitsijänä on hyvin tärkeää, sillä lainsäädäntö muuttuu ja käytännöt saatavat muuttua. Isännöitsijät osallistuvat tarjolla oleviin täydennyskoulutuksiin ja lukevat alan julkaisuja. Eräs isännöitsijä mainitsi, että näin keväisin isännöitsijällä on kovin vähän aikaa perehtyä esimerkiksi alan julkaisuihin, sillä työ on hyvin hektistä ja työpäivät pitkiä. Kahdella isännöitsijällä oli suunnitelmissa jatkaa kouluttautumistaan täydennyskoulutuksissa, toinen ITS-tutkintoon ja toinen AIT-tutkintoon. AIT-tutkintoon tähtäävällä isännöitsijällä tosin tutkinnon suorittaminen ei aivan tällä hetkellä ole ajankohtainen, mutta lähitulevaisuudessa kuitenkin suunnitelmissa. Myös isännöitsijäpäiviä korostettiin, jolloin isännöitsijät voivat tavata kollegojaan ja vaihtaa kuulumisia koulutuksen merkeissä. Koulutusten tasoa pidettiin kokonaisuudessaan hyvänä, vaikka valtakunnallisiakin eroja havaittiin. Kiinteistöalan koulutuskeskuksen koulutuksia pidettiin kaiken kaikkiaan hyvinä ja sieltä koettiin saavan aina ajankohtaisin ja viimeisin tieto.

*”Ammatissa ei ole valmis täysin koskaan, sillä lainsäädäntö muuttuu ja käytännöt muuttuu, sun täytyy koko ajan imeä tietoa ja niitä hyödyntää, muuten ei pärjää tässä junassa, sillä maailma kehittyy aika vikkelää vauhtia.”* (Isännöitsijä 2)

## 7.2 Isännöitsijän tehtäväkenttä

Isännöitsijän tärkeimmäksi työtehtäväksi nousi asunto-osakeyhtiön talouden ja hallinnon hoitaminen. Eräs isännöitsijä sanoi tärkeimmäksi työtehtäväksi ehdottomasti kiinteistön kunnan ylläpitämisen ja sen rinnalle kirjanpidon ja muut asunto-osakeyhtiön talousasiat. Toinen isännöitsijä tiivisti asian niin, että isännöitsijä pitää huolta taloyhtiön arjen rutiineista vuoden ympäri. Haastateltavat korostivat, että asunto-osakeyhtiön taloudelliset asiat on oltava kunnossa eli maksuvarat ovat riittävät, yhtiö on taloudellisesti hoidettu hyvin ja talousluvut kestävät tarkastelun. Haastatteluista korostui selkeästi se, että taloyhtiön varallisuuden on oltava kunnossa. Kiinteistön teknistä arvoa on pyrittävä säilyttämään ja sitä tulee suunnitelmallisesti hoitaa. Lisäksi yhdeksi isännöitsijän tärkeimpien työtehtävien rinnalle nousi asiakaspalvelu, sillä isännöitsijä on tekemisissä taloyhtiön asukkaiden tai hallituksen kanssa päivittäin, joko tapaamalla heitä kasvotusten tai puhelimen välityksellä.

Tyypillistä työpäivää isännöitsijä ei pysty määrittelemään varsinkaan näin keväisin. Työpäivät vaihtelevat erityisesti vuodenajasta riippuen ja työn luonne on hyvin hektinen. Useimpien haastateltavien työpäivä alkoi jo hyvin varhain puhelimeen vastauksella, ennen kuin he edes olivat ehtineet toimistolle. Soittajana oli mitä todennäköisimmin taloyhtiön asukas tai hallituksen jäsen. Haastatelluissa selvisi, että isännöitsijän työpäivään mahtuu paljon erilaisia asiakaspalvelutilanteita, selvittelyä eikä yllättäviltä tilanteilta voi välttyä. Haastatteluissa todettiin, että useimmiten isännöitsijän työn keskeytti jokin akuutimpi asia, kuten vesivahingot tai järjestysongelmat. Eräs isännöitsijä mainitsi, että hän siirtää työtehtäviään myös viikonloppuun, jolloin hän voi rauhassa tehdä töitä, jotka vaativat enemmän aikaa ja miettimistä. Isännöitsijän työ sisältää yllättävän paljon kirjallista työtä, sillä isännöitsijä valmistelee kokoukset ja niiden materiaalit sekä laatii erilaisia katselmuksia esimerkiksi korjausten suunnittelua varten. Päivät menevät juoksevien asioiden hoitamisessa, kun taas kokoukset painottuvat iltaan. Vain yksi isännöitsijä mainitsi taloyhtiön kokouksia ole-

van päivisin iltojen lisäksi. Useimmiten kokoukset kuitenkin pidetään iltaisin. Muutama haastatelluista isännöitsijöistä toimii myös yrittäjänä, jolloin yrityksen toiminnan pyörittämiseen kuuluvat työt työllistävät heitä isännöintityön ohella.

Haastatteluissa korostui, että Isännöitsijän työpäivät ovat hyvin pitkiä varsinkin näin keväisin, sillä isännöitsijä työskentelee lähes kellon ympäri. Työ on erittäin nopeatähtistä ja iltakokoukset venyttävät päiviä. Isännöitsijät kuitenkin olivat sitä mieltä, että työtehtävät eivät rasita vaikka työtä onkin paljon. Toistaiseksi kaikki isännöitsijät olivat jaksaneet pitkistä työpäivistä huolimatta ja eräs isännöitsijä sanoi, että tämä työ on hänelle tietoinen valinta. Isännöitsijät tiedostavat sen, että he eivät keväisin pääse kotiin neljältä, joten työ ei ole perinteistä toimistotyöaikaa noudattava työ. Eräs isännöitsijä myös mainitsi, että jos isännöitsijä voisi keväällä tehdä normaalin mittaisen työpäivän, olisivat syksyllä työpäivät selvästi lyhyempiä. Tällöin isännöitsijä voisi olla osa-aikaisesti töissä syksyisin. Kokemuksen kautta myös osa isännöitsijöistä on oppinut arvioimaan minkä verran erilaisten asioiden hoitamiseen voi varata aikaa ja näin he voivat organisoida työtehtäviään paremmin, jolloin työtehtävät tulee hoidetuksi parhaassa järjestyksessä.

*”On oppinut vuosien varrella niin, että osaa paremmin erottaa, että mitä osaa tehdä nyt ja heti ja minkä voi järjestää myöhemmin.”* (Isännöitsijä 5)

Haastateltavat kokivat isännöitsijän työpäivät hyvin pirstaleisiksi ja päivät koostuivatkin hyvin pienistä yksittäisistä työtehtävistä. Yksi isännöitsijöistä sanoi, että taloyhtiöissä käynnit olivat selvästi muita tehtäviä nopeampia. Eräällä isännöitsijällä kohteet olivat hyvin vanhoja, joten hän koki remonttien järjestämisen ja niiden suunnittelun paljon aikaa vieviksi työtehtäviksi. Myös toinen isännöitsijä mainitsi, että ehdottomasti korjausten suunnittelu ja niiden hallinnollinen järjestäminen erilaisten teknisten suunnittelijoiden kanssa vie aikaa ja on joskus hyvinkin pitkäpinnaista työtä. Ihmisten henkilökohtaisten ongelmien selvittely ja niiden ratkominen koettiin myös vievän aikaa. Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että kokousten järjestelyihin kuluu aikaa. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että erilaiset rutiininomaiset asiat järjestyvät nopeasti, kuten laskutus, vastikereskontra ja kirjanpito. Myös pientä korjausta vaativat työt taloyhtiöissä koettiin hoituvan rutiininomaisesti. Eräs isännöitsijä va-

laisi asiaa esimerkiksi: isännöitsijä tilaa huoltomiehen, huoltomies korjaa vian ja lähettää laskun isännöitsijälle ja isännöitsijä maksaa laskun.

Haastatteluissa ilmeni, että isännöitsijä saa myös jatkuvasti yhteydenottoja, jotka eivät selvästikään kuulu hänen tehtäväkenttäänsä. Tällaisten yhteydenottojen koettiin jopa lisääntyneen. Käsiteltäessä tätä kysymystä isännöitsijät olivat kokeneet hyvin erilaisia yhteydenottoja, jotka olisivat kuuluneet ennemmin internetoperaattoreille, sosiaalitoimeen, vanhus- tai vammaispalveluille. Eräs isännöitsijä tiivisti asian, että joskus isännöitsijä joutuu edustamaan jotain muuta ammattia kuin isännöitsijää.

*”Isännöitsijä on oman roolinsa lisäksi sosiaalityöntekijä, välillä pappi ja niin edelleen.”* (Isännöitsijä 2)

*”Tämä on kasvava ongelma. Monta kertaa tuntuu, että ei tiedetä kenelle soittaisi, hirveän paljon on syrjäytyneitä ihmisiä, joilla ei ole ketään.”* (Isännöitsijä 5)

Haastatteluissa korostui se, että isännöitsijöiden on hyvin vaikea kieltäytyä kokonaan yhteydenotoista, jotka eivät selvästikään kuulu heidän tehtäväkenttäänsä. Haastattelujen vastauksista nousi kuitenkin se, että isännöitsijä pyrkii aina jollakin tavalla selvittämään myös tällaisia eteen tulevia asioita, vaikka se onkin isännöitsijän varsinaisesta työstä pois. Tällaisia yhteydenottajia pyrittiin ainakin ohjaamaan oikeille tahoille. Eräs isännöitsijä sanoi näkevänsä asian niin, että jos hän ilmoittaa, että missä asioissa häneen voi olla yhteydessä ja missä ei, niin se karsii hänen työtehtäviään liian paljon. Viestinnän parantamisella nähtiin olevan suurta merkitystä siihen, että isännöitsijän työtehtävät tunnettaisiin paremmin. Eräs isännöitsijä ehdotti, että yleinen viestintä isännöitsijän työstä voisi olla hyvä ratkaisu tähän eli isännöintitoimistot voisivat pitää avoimien ovien päivät tai taloyhtiöissä voisi pitää tilaisuuden, jolloin käytäisiin vapaamuotoisesti isännöitsijän työtehtäviä läpi. Toinen isännöitsijä sanoi, että isännöitsijän työn konkreettista puolta tulisi saada enemmän avattua ihmisille. Yksi isännöitsijä mainitsi että, vaikka isännöintiliitto pyrkii jakamaan tietoa, vastaanottotasoa ja halukkuutta ottaa vastaan tietoa, tulisi parantaa. Isännöitsijän kotisivut koettiin yhdeksi hyväksi kanavaksi saada taloyhtiön asukkaille tietoa isännöitsijän tehtävistä, mutta iäkkäämmille henkilöille tämä saattaa olla haasteellista.



Isännöintityö on jakautumassa yhä useammalle toimijalle kuin pelkästään isännöitsijälle, joka on perinteisesti toiminut yksin taloyhtiön asioissa. Tällä puolestaan on vaikutusta isännöitsijän tehtäväkenttään ja vastuunjakamiseen useamman toimijan kesken. Suurempien toimistojen eduksi nähtiin se, että sijaisuudet ja isännöintityön järjestelyasiat tulee hoidetuksi paremmin kuin yhden henkilön toimistossa. Kun taas pienen toimiston hyvinä puolina nähtiin asiakaspalvelun laatu ja aito välittäminen asiakkaista. Suuremmissa toimistoissa toiminta nähtiin kasvottomana ja koettiin, että yksi puhelu ei välttämättä riitä, vaan esimerkiksi vastiketilanteen kysyminen saattaa olla kahden tai kolmen puhelun päässä. Lisäksi puhelun toisessa päässä oleva henkilö ei välttämättä koskaan ole käynyt kyseisessä taloyhtiössä, josta asukas soittaa. Kuten seuraavista sitaateista on nähtävissä, että kokonaisuudessaan pienempien isännöinti-toimistojen toimintaa kannatettiin suurten toimistojen sijaan. Haastatellut isännöitsijät, jotka olivat tottuneet hoitamaan alusta asti taloyhtiöiden asiat, pitivät tätä luontevampana kuin isännöintityön jakamista muille henkilöille. Taustalla vaikuttivat myös heidän yksityiselämänsä kokemukset isännöintityöstä, jossa isännöitsijä ei osannutkaan hoitaa työtänsä, koska osa työtehtävistä oli hoitanut joku muu henkilö.

*”Tietynlainen etu on, että isännöitsijä yksin hoitaa kaiken eikä vain pienen palan.”*  
(Isännöitsijä 5)

*”Isot isännöintiyritykset eivät tunne talojaan.”* (Isännöitsijä 6)

### 7.3 Hyvä isännöitsijä

Haastatteluiden avulla saatiin monipuolisia näkemyksiä hyvästä isännöitsijästä. Lain-tuntemus, asiakkaan kunnioitus, isännöitsijän eettiset ohjeet ja vankka tietotaito nähtiin hyvän isännöitsijän piirteinä. Hyvä isännöitsijä huolehtii myös siitä, että taloyhtiön talous ja tekninen kunto ovat kunnossa, jolloin isännöitsijä huolehtii tärkeim-mäksi koetun tehtävän suorittamisesta. Yksi haastateltavista korosti sitä, vaikka halli-tus valitsee isännöitsijän, isännöitsijä on kuitenkin toimitusjohtaja, jonka tarkoitus on saada nämä ihmisten ymmärtämään kuinka taloyhtiötä pitää hoitaa. Eräs isännöitsijä kuvaili, että hyvä isännöitsijä on tietyllä tavalla jämäkkä, mutta positiivisella tavalla. Haastatteluista korostui erityisesti se, että isännöitsijän työssä laki tulee ensimmäise-

nä, jolloin hyvä isännöitsijä noudattaa asunto-osakeyhtiölakia ja muita työhön liittyviä lakeja sekä taloyhtiöiden yhtiöjärjestyksiä sekä hallituksen ohjeita.

*”Isännöitsijän eettiset ohjeet ja ammattietiikka, hyvä isännöitsijä noudattaa näitä periaatteita.”* (Isännöitsijä 2)

*”Hyvä isännöitsijä tuntee talon asiat.”* (Isännöitsijä 6)

Haastateltavilta kysyttiin, mitä isännöitsijältä vaaditaan menestyäkseen ammatissaan. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että isännöitsijä menestyy parhaiten ammatissaan, jos hän tietää mitä tekee ja tietää myös mistä kysyy apua ja neuvoja. Kaksi isännöitsijää painotti, että isännöitsijä ei myöskään saa turhautua tai hermostua, vaikka turhiakin yhteydenottoja tulee päivittäin. Haastateltavat näkivät tärkeänä asiana sen, että isännöitsijä pitää lupauksensa ja on luottamuksen arvoinen. Vastauksista korostui se, että isännöitsijän on tiedettävä miten hoitaa erilaisia asioita ja myös hoitettava asiat loppuun asti. Joustavuus nähtiin myös yhtenä menestykseen johtavana asiana erityisesti asiakaspalvelutilanteissa. Eräs isännöitsijä mainitsi myös, että sosiaalisuus ja iloisuus ovat asioita, joilla isännöitsijän työssä pääsee eteenpäin. Yksi isännöitsijöistä otti esille sen, että asiakasta on myös kuunneltava ja huolehdittava omasta jaksamisesta. Hän myös korosti sitä, että päivät ovat joskus hyvin rankkoja ja keväällä varsinkin on pitkiä ajanjaksoja, joista on vain selvittävä.

*”Paljon saa anteeksi, jos oikeasti ottaa selvää asioista ja vastaa kysymyksiin.”* (Isännöitsijä 6)

#### 7.4 Neuvoja isännöitsijöiksi aikoville ja alasta kiinnostuneille

Haastatteluista korostui selvästi se, että pelkän koulun kautta isännöintityötä ei opi. Haastateltavat korostivat erityisesti sitä, että alasta kiinnostuneiden kannattaa päästä näkemään isännöintialaa mahdollisimman läheltä ja useimmiten tällainen tilaisuus avautuu työharjoittelun, kesätyön tai oppisopimuksen kautta. Vastauksissa painotettiin sitä, että isännöintitoimistossa työskentely vahvistaa näkemystä alasta. Eräs isännöitsijä kannusti myös oman kokemuksensa kautta pyrkimään taloyhtiön hallituk-

seen, jolloin isännöitsijän työtä pääsee näkemään asiakkaan näkökulmasta. Mahdollisten kesätyöpaikkojen etsimistä neuvottiin kysymään tuttavilta, jolloin mahdollisten suhteiden avulla kesätyöpaikka isännöintitoimistossa voisi olla mahdollista helpommin. Yksi haastateltavista kannusti etsimään etukäteen isännöinnistä tietoa internetistä.

*”Täytyy melkein tulla taloon ja toimistoon, sen jälkeen saa kiinni siitä työstä ja näkee miten tehdään ja miten kysyä muilta kauemmin alalla olleilta, ei kaikki kaikkea tiedä, vuosien varrella oppii kuitenkin lisää.”* (Isännöitsijä 6)

Kaikki isännöitsijät kannustivat ottamaan rohkeasti yhteyttä ja lähestymään isännöintitoimistoja. Kaikki olivat sitä mieltä, että alaan kannattaa lähteä tutustumaan. Isännöitsijän työ koettiin hyvin monipuolisena ja rikkautena pidettiin sitä, että työ ei muutu koskaan liian rutiininomaiseksi eikä kulu päivääkään ettei oppisi jotain uutta. Eräs isännöitsijä sanoi, että työn mielenkiintoa lisää osaltaan myös se, että ikinä ei voi oikein tietää mitä päivä tuo tullessaan. Isännöitsijät kokivat jokaisen päivän erilaiseksi ja työssä harjaantuu päivittäin etsimään vastausta asioihin, joihin ei osaa vastata. Eräs isännöitsijä harmitteli sitä, että alan monipuolisuutta ei täysin tunneta ja hän painotti, ettei iltakokouksia kannata turhaan pelätä. Työ on kaiken kaikkiaan hyvin itsenäistä eikä se ole perinteinen toimistotyö. Haastatteluista nousi perheellisen soveltuvuus alalle, sillä isännöitsijän työpäivät ovat hyvin pitkiä. Joten pienten lasten yhdistäminen isännöitsijän työhön koettiin hieman hankalaksi, mutta ei mahdottomaksi. Päivien pituus olisi vain otettava huomioon perhejärjestelyiden osalta.

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siinä, että aloitteleva isännöitsijä ei saa pelätä haasteita ja hänen tulee olla rohkea tarttumaan erilaisiin asioihin kiinni. Haasteiden edessä ei saa nujertua eikä saa pelätä liian suurta työtaakkaa. Aloittelevaa isännöitsijää muistutettiin myös siinä, että kello 16 kotiin lähtemiset saisi unohtaa, sillä se ei ole mahdollista ainakaan näin keväisin. Lisäksi yhteistyökumppaniverkostosta on kehitettävä toimiva ja se on luotava sellaiseksi, että siitä saa tukea ja apua isännöitsijän työstä selviytymiseen. Eräs isännöitsijä korosti, että yllättäviä tilanteita tulee ja niistä on vain jotenkin selvittävä. Yksi isännöitsijöistä painotti, että aloittelevan isännöitsijän on tiedostettava oma toimenkuvansa, jotta myös ympäristö mieltää isännöitsijän toimenkuvan ja tehtäväkentän oikein.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuskysymykset liittyivät isännöitsijän ominaisuuksiin, ammattitaidon ylläpitämiseen, tehtäväkenttään sekä hyvän isännöinnin piirteisiin. Tarkoituksena oli saada isännöitsijän näkökulmaan perustuvaa tietoa aiheesta. Tutkimuksen avulla saatiin käytännönläheistä ja olennaista tietoa palvelemaan isännöintialasta kiinnostuneita ja isännöitsijöiksi aikovia. Haastatteluiden avulla saatiin vastauksia siihen minkälaisia henkilöitä isännöitsijöinä toimii ja miten he ylläpitävät taitojaan isännöitsijänä. Tutkimuksella selvitettiin myös isännöitsijän tehtäväkenttää ja sitä, millainen on hyvä isännöitsijä. Haastatteluiden avulla saatiin kerättyä käytännönläheisen tiedon lisäksi hyviä neuvoja alasta kiinnostuneille ja isännöitsijöiksi aikoville.

Haastateltavat olivat päätyneet isännöitsijöiksi erilaisten sattumien kautta ja päätökseen ryhtyä isännöitsijäksi olivat vaikuttaneet erilaiset asiat. Isännöitsijät olivat kiinnostuneet isännöintityöstä joko työn sisällön, työllisyysnäköymien, mahdollisuudesta vaikuttaa paremmin taloyhtiön asioihin tai työn sosiaalisuuden vuoksi. Kuten teoriaosuudessa todettiin, että isännöintiala on muihin toimialoihin nähden lähes suhdanteista riippumaton, niin varmasti jo pelkästään hyvän työllistymismahdollisuuden vuoksi alaa kannattaa harkita. Yhdistävä tekijä haastateltavilla oli oman kiinnostuksen ja tarjoutuneen tilaisuuden lisäksi se, että kaikilla oli jonkinlainen kosketuspinta isännöintiin ennestään. Isännöitsijät olivat ennen isännöitsijöiksi ryhtymistään toimineet joko sivutoimisena isännöitsijänä, tilintarkastajana, kiinteistösihteerinä tai hallituksen jäsenenä. Haastateltavat olivat ennen isännöitsijäksi ryhtymistään päässeet näkemään isännöintialaa oman työnsä kautta. Alan näkemistä ennen isännöintityön aloittamista pidettiin myös yhtenä neuvona alasta kiinnostuneille ja isännöitsijöiksi aikoville.

Isännöitsijöiden taloudellinen tuntemus oli vahvempaa kuin tekninen, sillä kaikki isännöitsijät omasivat taloudellisen pohjakoulutuksen. Lisäksi kaikki isännöitsijät olivat suorittaneet isännöitsijän ammattitutkinnon. Isännöitsijät asettaisivat myös pätevyysvaatimukseksi isännöinnin ammattitutkinnon. Isännöintikokemus vaihteli kahdeksasta kuukaudesta 28 vuoteen, joka mahdollisti monipuolisten vastausten saamisen eri uransa vaiheissa olevilta isännöitsijöiltä. Teoriaosuudessa painottui se, että

isännöitsijöiltä vaaditaan pätevyyden lisäksi ammattitaitoa, joka näkyy muun muassa asiantuntijoiden käyttämisessä. Haastatteluissa korostettiin myös tällaisen asiantuntijoista koostuvan yhteistyökumppaniverkoston merkitystä ja tärkeyttä. Vaikka isännöitsijän osaaminen painottuisikin enemmän taloudelliseen osaamiseen, ei se estä toimimasta isännöitsijänä. Oikeat ja luotettavat asiantuntijat isännöintityön takana takaavat työssä selviytymisen. Isännöitsijän hyödyntäessä luotettavien asiantuntijoiden tuntemusta, isännöitsijä osoittaa ammattitaitoaan. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä ajatusta ettei isännöitsijällä tulisi olla taloudellisten ja teknisten asioiden perustuntemusta. Helposti voi saada sellaisen kuvan, että isännöitsijältä vaaditaan laajaa ja vankkaa tuntemusta eri osa-alueista. Edellisen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että isännöitsijän ei tarvitse tietää aivan kaikkea, vaikka perustietämystä odotetaan. Erityisesti aloittelevalla isännöitsijällä tietotaito ei ole niin vankkaa kuin kauemmin alalla olleella. Kokemuksen myötä tietämys lisääntyy ja isännöitsijän taidot kehittyvät. Haastatteluissa korostui se, että isännöitsijä oppii joka päivä jotain uutta, vaikka joillakin haastateltavilla oli monien vuosien kokemus takanaan.

Isännöitsijän henkilökohtaisilla ominaisuuksilla on merkitystä isännöintityössä. Vaikka henkilökemiat eivät sopsisikaan kaikkien kanssa yhteen, isännöitsijän työssä kuitenkin vahvat henkilökohtaiset ominaisuudet edesauttavat isännöintityössä. Haastatteluissa selvisi, että isännöitsijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin katsottiin lukeutuvan sosiaalisuus, vuorovaikutustaidot sekä erilaisten ihmisten kanssa toimeen tuleminen. Haastatteluissa ilmeni, että henkilökemioillakin on vaikutusta. Isännöitsijä voi olla hyvinkin sosiaalinen ihminen ja tehdä hyvää isännöintityötä, mutta henkilökemiat taloyhtiön hallituksen kanssa eivät silti sovi yhteen. Kuten teoriaosuudessa todettiin, että erityisesti isännöitsijän ja hallituksen yhteistyö on tärkeää. Isännöitsijän on hyvin vaikea johtaa taloyhtiötä tilanteessa, jossa henkilökemiat eivät toimi keskenään. Isännöitsijä kohtaa myös negatiivista arvostelua työtään kohtaan ja yhtenä isännöitsijän ominaisuutena nähtiin tietynlainen kovuus. Haastatteluissa painottui se, että isännöitsijä ei saa olla liian herkkä. Isännöitsijän on osattava ottaa myös vastaan kritiikkiä, vaikka sitä ei aina annettaisi oikealla tavalla.

Isännöintialalle ominaista on taitojen ylläpitäminen ja kehittäminen. Lainsäädäntö ja käytänteet muuttuvat, myös vaatimustaso isännöitsijöitä kohtaan kasvaa. Isännöitsijän on jatkuvasti kehitettävä omaa osaamistaan. Tuloksista selvisi, että vuosittaiset

koulutustilaisuudet ja alan julkaisujen lukeminen nähtiin kanaviksi, joiden kautta isännöitsijät saavat ajankohtaisimman tiedon alaa koskevista asioista. Keväisin työpäivien pituus rajoittaa isännöitsijää perehtymästä alan julkaisuihin, sillä työtahti on hyvin kiireinen. Isännöintipäivät koettiin tilaisuuksiksi olla tekemisissä muiden isännöitsijöiden kanssa. Täydennyskoulutuksiin isännöitsijät osallistuvat mahdollisuuksien mukaan.

Isännöitsijän tehtäväkenttä on hyvin laaja eikä tyypillistä työpäivää pystytä määrittelemään ainakaan kevään kiireisimpänä aikana. Isännöitsijän tärkeimmät tehtävät ovat taloyhtiön talouden ja hallinnon hoitaminen sekä kiinteistön teknisen kunnon ylläpitäminen ja asiakaspalvelu. Tuloksista kävi ilmi, että useimmiten isännöitsijä hoitaa päivisin juoksevia asioita ja kohtaa erilaisia asiakaspalvelutilanteita sekä selvittelyä vaativia asioita, kun taas iltaisin isännöitsijä osallistuu kokouksiin. Työtehtävät vaihtelevat vuodenajan mukaan ja erityisesti näin keväisin isännöitsijää työllistävät erilaiset kokoukset ja niiden valmistelu. Erilaiset remontit ja korjaushankkeet koettiin aikaa vieviksi tehtäviksi. Erityisesti, jos isännöitävät kohteet ovat pääosin vanhempia taloyhtiöitä, suurin osa ajasta kuluu remonttien suunnitteluun ja hallinnoimiseen. Laajan tehtäväkentän hallintaan koettiin parhaimmaksi työkaluksi yhteistyökumppaniverkosto, jonka avulla isännöitsijä saa vastaukset sellaisiin kysymyksiin, joihin oma tietotaito ei riitä. Aloittelevalle isännöitsijälle annettiin ohjeeksi, että suurta työtaakkaa ei kuitenkaan kannata pelätä. Tästä voidaan päätellä, että ajan myötä sekä kokemuksen kautta isännöitsijä oppii hahmottamaan erilaisten tehtävien laajuutta ja tärkeysjärjestystä.

Tuloksista selvisi, että isännöitsijä saa päivittäin yhteydenottoja, jotka eivät hänen tehtäväkenttäänsä kuulu ja tämä on isännöitsijän varsinaisesta työstä pois. Tämä kertoo osittain siitä, että isännöitsijän tehtäväkenttää ei tunneta tarkoin. Isännöitsijä ja taloyhtiön hallitus muodostavat asunto-osakeyhtiön johdon ja isännöintisopimuksessa määritellään tarkemmin isännöitsijän työn sisältö. Eräs isännöitsijä ehdotti, että isännöitsijän työtehtävät voitaisiin tuntea paremmin, jos taloyhtiöissä pidettäisiin tilaisuus, jossa käytäisiin vapaamuotoisesti isännöitsijän työtehtäviä läpi. Tällainen menettely voisi luoda avoimuutta ja parantaa viestintää asunto-osakeyhtiössä.

Hyvä isännöitsijä tuntee lain, noudattaa isännöinnin eettisiä ohjeita ja toimii taloyhtiön hallituksen ohjeiden mukaisesti. Isännöitsijän työn ohjenuorat tulevat asunto-osakeyhtiöalaista ja taloyhtiön hallituksen ohjeiden mukaan on toimittava. Isännöinnin eettisten ohjeiden noudattamista vaaditaan erityisesti ISA-auktorisoiduilta isännöintitoimistoilta, mutta myös muiden odotetaan ottavan huomioon eettiset ohjeet työssään. Hyvän isännöitsijän piirteinä nähtiin myös se, että isännöitsijä on luottamuksen arvoinen ja pitää lupauksistaan kiinni. Parhaiten isännöitsijänä menestyy kun tietää mitä tekee ja tietää mistä kysyä tarvittaessa neuvoa. Tästä syystä myös haastatteluissa ilmeni se, että jo aloittelevan isännöitsijän on tunnettava oma toimenkuvansa.

Voidaan todeta, että alalle hakeutuminen vaatii rohkeutta ja omien henkilökohtaisten ominaisuuksien kartoittamista. Oma soveltuvuus alalle on hyvin tärkeää, sillä vahvat henkilökohtaiset ominaisuudet edesauttavat isännöintityössä selviytymisessä. Ilman koulutusta työssä ei myöskään selviä. Isännöitsijän on ymmärrettävää, että tehtäväkenttä on laaja eikä luotettavan yhteistyökumppaniverkoston tärkeyttä voi vähätellä. Suurta työmäärää ei kuitenkaan saa pelätä, vaan kiinnostuksen herätessä, kannattaa olla oma-aloitteinen ja pyrkiä näkemään isännöintialaa.

Tutkimus toteutettiin järjestelmällisesti tutustumalla aluksi aiheeseen liittyvään teoriakirjallisuuteen. Tällä tavalla aiheen laajuutta kartoitettiin ja tutkimustehtävää tarkennettiin. Opinnäytetyön runko pyrittiin rakentamaan selkeäksi ja ymmärrettäväksi. Teoriaosuudessa pyrittiin käsittelemään aihetta ja tutkimusta tukevaa teorialietoa. Teoriatausta aloitettiin käsittelemällä isännöintiä Suomessa, jolloin lukijalla olisi mahdollisuus saada yleiskäsitys isännöinnistä ja asunto-osakeyhtiöiden tarkoituksesta. Tämän jälkeen teoriassa käsiteltiin isännöitsijän roolia asunto-osakeyhtiössä sekä pätevyys- ja osaamisvaatimuksia ja koulutusvaihtoehtoja. Erityisesti isännöitsijän pätevyysvaatimukset valittiin teoriaosuuteen, sillä asunto-osakeyhtiölaki ei määrittele isännöitsijälle erityisempiä pätevyysvaatimuksia vaikka työssä vaaditaan osaamista ja ammattitaitoa. Teoriaosuuden jälkeen päädyttiin käsittelemään itse tutkimusta. Järjestys, jossa teoriaosuus käsiteltiin ensin ja sen jälkeen empiriaosuus, koettiin luonnolliseksi käsittelyjärjestykseksi.

Teoriataustan pohjalta laadittiin teemahaastattelurunko, joka muodostettiin tutkimustehtävään olennaisesti liittyvistä teemoista. Haastattelut toteutettiin suunnitelman mukaan ennalta valituille isännöitsijöille. Teemahaastatteluiden nauhoittaminen helpotti työn purkamista kirjalliseen muotoon ja nauhoitukseen oli mahdollista palata myöhemminkin. Aineiston litterointi oli kuitenkin hyvin työläs vaihe, vaikka litteroinnin tarkkuudessa ei huomioitukaan äänenpainoja tai eleitä. Teemoittelu tutkimuksen analysointimenetelmänä soveltui hyvin tähän työhön ja analysoinnissa korostettiin sitä, mitä kustakin teemasta oli sanottu. Eräs tutkimuksen haasteista oli oletamus siitä, ettei isännöitsijöiltä löytyisi aikaa keväällä osallistua tutkimukseen. Vastaanotto oli kuitenkin hyvin positiivinen ja haastateltavat osoittivat mielenkiintoa tutkimusta kohtaan. Haastatteluun toteutunut aika oli sopiva, sillä haastattelijat mainitsivat, että jos haastattelu-aika olisi ollut tunnin mittainen tai pidempi, eivät he olisi osallistuneet tutkimukseen.

Opinnäytetyön aiheeksi valittiin isännöitsijänä asunto-osakeyhtiössä mielenkiinnosta aihetta ja alaa kohtaan. Tarkoituksena oli tuottaa opinnäytetyön avulla tietoa isännöinnistä kiinnostuneille ja isännöitsijöiksi aikoville, jotta voitaisiin tuntee paremmin millaisia henkilöitä isännöintialalla toimii, ja sitä kautta millaisia ominaisuuksia isännöitsijä tarvitsee. Isännöitsijän tehtäväkenttä on myös hyvä tuntee, jotta osaa varautua työn monipuolisuuteen, lisäksi hyvän isännöitsijän piirteiden hahmottaminen helpottaa käsitystä siitä, mihin isännöitsijän olisi hyvä pyrkiä työssään. Huonoon isännöintiin ei haluta tyytyä. Aiheen teoriataustaan tutustuminen auttoi tutkimustehtävän selkeyttämisessä. Haastatteluiden toteuttaminen mahdollisti käytännön näkökulman tutkimusaiheesta, joka auttoi syventämään entisestään tuntemusta aihetta kohtaan. Tietoa aiheesta on saatavilla paljon, mutta se koettiin melko hajanaiseksi, joten työn lopputuloksesta pyrittiin tekemään selkeä. Tuloksena on tiivis ja yhtenäinen selvitys aiheesta, joka on pyritty toteuttamaan työn kohdetyhmää, isännöintialasta kiinnostuneita ja isännöitsijöiksi aikovia, ajatellen.

Jatkotutkimusaiheeksi voisi sopia hallituksen näkökulma ja heidän kokemuksensa sekä ajatuksensa isännöinnistä. Erityisesti hallituksen jäsenten näkemys hyvästä isännöinnistä ja siitä millaisia ominaisuuksia he isännöitsijöiltä odottavat, voisi sopia tutkimusaiheeksi. Hallituksen näkemyksiä aiheesta voitaisiin verrata isännöitsijöiden näkemyksiin ja selvittää, kohtaavatko näkemykset toisensa.



## LÄHTEET

- Ala-Prinkkilä, M. 2014. Arvostus on itse ansaittava. Suomen Kiinteistölehti 25.11.2014. Viitattu 27.1.2014. <http://www.kiinteistolehti.fi/lehti/lehti/arvostus-on-itse-ansaittava>
- Arjasmaa, P. & Kaivanto, K. 2012. Toimiva hallitus: Taloyhtiön hallituksen käsikirja. 7., muuttamat. p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Asunto-osakeyhtiölaki. 2009. L 22.12.2009/1599.
- Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo. 2010. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2007. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2. korj. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-Kustannus, 25–43.
- Furuhjelm, M., Kemppinen, A & Pujals, M. 2012. Hallituksen pikaopas. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Furuhjelm, M. & Sallmén, J. 2014. Ostamme isännöintiä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Grass, B., Heino, J., Kaivanto, K., Koskela, S. & Kulomäki, M. 2010. Hyvä hallintotapa taloyhtiössä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy. Viitattu 27.1.2015. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-271-6>
- Haaga-Helian www-sivut. 2014. Viitattu 2.3.2015. <http://www.haaga-helia.fi/>
- Haapalainen, M. 2014. Isännöintialan keskittyminen on jatkuva trendi. Kiinteistö ja isännöinti 2014 1-2, 52–53.
- Haarma, K. 2014. Hyvää isännöintiä etsimässä. Suomen Kiinteistölehti 23.10.2014. Viitattu 27.1.2015. <http://www.kiinteistolehti.fi/blogi/blogi/hyvaa-isannointia-etsimassa>
- Hedvall, K., Johansson, M. & Kaskinen, T. 2011. Selvityshenkilöraportti: Isännöinnin tulevaisuus. Kuuluu julkaisusarjaan Ympäristöministeriön julkaisuja 14/2011. Viitattu 27.1.2015. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/415147>
- Heinonen, M. 2014. Taloyhtiön talous- Oppikirja isännöitsijälle. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uud. p. Helsinki: Tammi.

Ingman, I. & Haarma, K. 2005. Tehokas isännöitsijä. 2.korj.p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Isännöintiliitto. 2013. Hallitus, älä tyydy huonoon isännöintiin. Tiedote 20.3.2013. Viitattu 9.2.2015.

<http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannointiliitontiedotteet/32365.aspx>

Isännöintiliiton www-sivut 2015. Viitattu 2.3.2015. <http://www.isannointiliitto.fi/>

Joensuu, M., Kulomäki, M. & Rusi, T. 2009. Tehoa hallitustyöhön - kokouskäytäntö ja viestintä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kaari, P., Kaivanto, K., Kanerva, A & Kuhanen, P. 2011. Kiinteistön asiakirjaopas. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kaivanto, K. 2011. Isännöinnin osaamis- ja ammattitaitovaatimukset. Teoksessa K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen (toim.) isännöinnin käsikirja. 15., uud.p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy. Viitattu 29.1.2015.

<http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-259-4>

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Karvonen, J. 2014. Eläköityminen poikii liiketoimintakauppoja. Kiinteistö ja isännöinti 9, 78–79.

Kiinko. 2015. Kiinteistöalan koulutus 2015. Viitattu 24.2.2015.

[http://www.kiinko.fi/var/ezwebin\\_site/storage/kiinko\\_files/virtuaaliesite/index.html](http://www.kiinko.fi/var/ezwebin_site/storage/kiinko_files/virtuaaliesite/index.html)

Kolehmainen, T. 2014. Isännöintiala tarvitsee nuoria tekijöitä. Kiinteistö ja isännöitsijä 10, 15–17.

Kuhanen, P. 2011. Yhtiöoikeudellinen lainsäädäntö. Teoksessa K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen (toim.) isännöinnin käsikirja. 15., uud.p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy. Viitattu 14.2.2015.

<http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-259-4>

Kuhanen, P., Kanerva, A., Kinnunen, H. & Furuhejm, M. 2010. Asunto-osakeyhtiö pähkinänkuoressa. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy. Viitattu 26.1.2015.

<http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-251-8>

Leiwo, K. 2015. Mitä isännöitsijä tekee ja mitä siitä pitäisi maksaa? Kerrostalokyt-tääjän muistiinpanot. 26.1.2015. Viitattu 28.1.2015.

<http://koti.ts.fi/kerrostalokyttaajan-muistiinpanot/mita-isannoitsija-tekee-ja-mita-siita-pitaisi-maksaa/>

Patentti- ja rekisterihallituksen www-sivut. 2015. Viitattu 28.1.2015.

<http://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri>

Peltokorpi, M. 2011. Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät. Teoksessa K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen (toim.) isännöinnin käsikirja. 15., uud.p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy. Viitattu 14.2.2015.

<http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-259-4>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemoittelu. KvalimoTV- Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.4.2015. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

Saarinen, J. 2011. Ylläpidon yleiset tavoitteet. Teoksessa K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen (toim.) isännöinnin käsikirja. 15., uud.p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy Viitattu 20.2.2015.

<http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-259-4>

Sallinen, V. 2011. Huoltokirja. Teoksessa K. Kaivanto, K. Haarma, M. Kangasluoma & A. Jaatinen (toim.) isännöinnin käsikirja. 15., uud.p. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy. Viitattu 20.2.2015. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-259-4>

Shearman, S. 2014. Isännöitsijä toivoo demokratiaa taloyhtiön yhtiökokouksiin. Kiinteistö ja isännöinti 10, 30–32.

Susiluoto, K. 2014. Pieniä taloyhtiöitä ja isännöintitoimistoja vähätellään. Kiinteistö- ja isännöinti 3, 50–52

Terho, J. 2004. Isännöitsijä ja isännöitsijätodistus. Teoksessa J. Kärkkäinen (toim.) Lakimies vastaa taas. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus, 164–169.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5., uud.p. Helsinki: Tammi.

Vaasan ammattikorkeakoulun www-sivut. 2015. Viitattu 2.3.2015.

<http://www.puv.fi/>

Viiala, H & Rantanen, R. 2012. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi. Viitattu 24.1.2015.

<http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehita%C3%A4.pdf>

Wanda, M. 2005. The Completer Limited Liability Company Kit. Viitattu 2.2.2015.

<http://site.ebrary.com.lillukka.samk.fi/lib/SAMK/detail.action?docID=10092053>

## HAASTATTELUKYSYMYKSET:

### ISÄNNÖITSIJÄN OMINAISUUDET JA AMMATTITAITO

(Minkälaisia henkilöitä toimii isännöitsijöinä ja miten he ylläpitävät ammattitaitoaan?)

- Millainen koulutus teillä on?
- Alalla olovuodet?
- Miten/miksi päädyit isännöitsijäksi?
- Mitkä asiat uskotte vaikuttavan siihen, että teidät on valittu isännöitsijäksi asunto-osakeyhtiöön? (Kokemus, koulutus)
- Mikä merkitys isännöitsijän työssä on henkilökohtaisilla ominaisuuksilla? Entä koulutuksella?
- Asunto-osakeyhtiölaki ei määrittele pätevyysvaatimuksia isännöitsijälle, mitä mieltä olette tästä?
- Millaiset osaamis- ja pätevyysvaatimukset asettaisit isännöitsijöille?
- Millaiset ominaisuudet isännöitsijän työssä korostuvat?
- Miten ylläpidät taitojasi isännöitsijänä?
- Millaisena pidät täydennyskoulutusten tarjontaa?

### ISÄNNÖITSIJÄN TEHTÄVÄKENTTÄ

(Millaiseksi kokee tehtäväkentän?)

- Mikä/Mitkä ovat isännöitsijän tärkeimmät työtehtävät?
- Millainen on tyypillinen työpäiväsi?
- Miten suhtaudut työtehtävien määrään?
- Mitkä tehtävät vievät eniten aikaa/ entä vähiten aikaa?
- Saatko yhteydenottoja, jotka eivät kuulu tehtäväkenttääsi?
- Miten voisi mielestäsi parantaa sitä, että isännöitsijän tehtävät tunnettaisiin paremmin?
- Mitä mieltä olet trendistä: isännöintipalvelut keskittyvät suurempiin isännöintitoimistoihin?

### HYVÄ ISÄNNÖITSIJÄ

(Millaiset ovat hyvän isännöinnin piirteet?)

- Milloin voidaan puhua hyvästä isännöitsijästä?
- Hyvän isännöintitavan merkitys työssäsi?
- Mitä vaaditaan isännöitsijältä menestyäkseen ammatissaan?
  
- Mitä neuvoja/ohjeita annat aloitteleville/uusille isännöitsijöille ja alasta kiinnostuneille?

# Hyvä isännöintitapa

## Isännöinnin eettiset ohjeet

### Isännöintiyritys

- toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
- huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- sitoutuu harmaan talouden torjuntaan
- edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä.

Isännöintiyrityksellä tarkoitetaan tässä yritystä ja sen kaikkia työntekijöitä. Isännöintiyritys huolehtii siitä, että koko henkilökunta tuntee nämä eettiset ohjeet ja sitoutuu niihin.

Isännöinnin eettiset ohjeet on laadittu isännöintiin, toimivan yhteistyön perustaksi.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat hyväksyneet nämä eettiset ohjeet koko isännöintialan noudatettaviksi. Edellä mainittujen järjestöjen jäsenyys tukee näiden eettisten ohjeiden noudattamista.

ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Tästä merkkinä yrityksellä on ISA-tunnus tai Isännöintiliiton jäsenyritys-tunnus.

